

Mesa Gasostenible Eventos Asociados a Gas Vanti

Bucaramanga, 22 de Febrero de 2024



Contenido

1. Esquema de Asignación y Atención

- ✓ Modelo de Gestión
- ✓ Software de atención de llamadas.
- ✓ Herramientas tecnológicas y movilidad.
- ✓ Política de asignación de órdenes de trabajo.
- ✓ Protocolo ante emergencias con personas afectadas.
- ✓ Reporte SUI de personas afectadas.

2. Esquema Operativo por Distribuidora

- ✓ Vehículos empleados para la operación por tipo de evento (motocicletas / camionetas)
- ✓ RRHH Propio o Tercerizado
- ✓ Equipos y Herramientas
- ✓ Esquema de atención (control / reparación + control)



Contenido

3. Atención de emergencias en Industrias y GNV

- ✓ Conceptualización de Prioridades de GNV
- ✓ Indicadores Operativos
- ✓ Esquema de Operativo





Más formas de avanzar

ESQUEMA DE ASIGNACIÓN Y ATENCIÓN





/// Software de Atención de Llamadas

GRUPO ASESOR TELEFONICO LINEA 164			GRUPO ANALISTA CENTRAL EMERGENCIAS		
	Hoy	Intervalo		Hoy	Intervalo
Abandono	2	-	Abandono	2	2
Cumplen el SLA	40	5	Ofrecidas	23	4
Ofrecidas	46	5	Respuesta	21	2
Respuesta	44	5	Saliente	32	-
Saliente	-	-			
EN ESPERA _ AT			EN ESPERA _ ACE		
0			0		
AT _ CONECTADOS			ACE _ CONECTADOS		

Servicios de análisis, generación de informes y paneles de control que facilitan el seguimiento operativo

AGENTES TELEFONICOS LINEA 164			
En la cola	Comunicando	Inactivo	
4	0	1	
Descanso	Comida	Ausente	Capacitación
1	0	0	0
Disponible	Interactuando	Ocupado	
1	3	0	
Agente	Tiempo en est...	Estado	Duración
ANDREA DE LOS ANGELES VASQUEZ MACIAS	14:59:7s	Desconectado	
Capera Romero Andres Felipe	3:29s	Interactuando	3:29s
GABRIEL ANDRES MOLANO TELLEZ	3:7:13s	Desconectado	
GUASCA CARABALI	15s	Ocioso	15s
BRAYAN ANDRES JAIME ALEXANDER			

Facilita el enrutamiento de las llamadas telefónicas y la asignación de agentes de acuerdo con la ocupación

Permite interconectarse a través de chat y uso compartido de documentos.



Es una aplicación que genera una red social corporativa que permite la activación de cabezotes

Seguridad:

- ✓ Control de roles y permisos.
- ✓ Almacenamiento de llamadas en Amazon Web Services (AWS).

/// Herramientas Tecnológicas y Movilidad



Software de gestión
servicios técnicos en
campo



Permite la gestión y
localización de las
unidades por GPS



Función de optimizador
de rutas



Direccionamiento automático
hacia la ubicación de la orden
de trabajo.



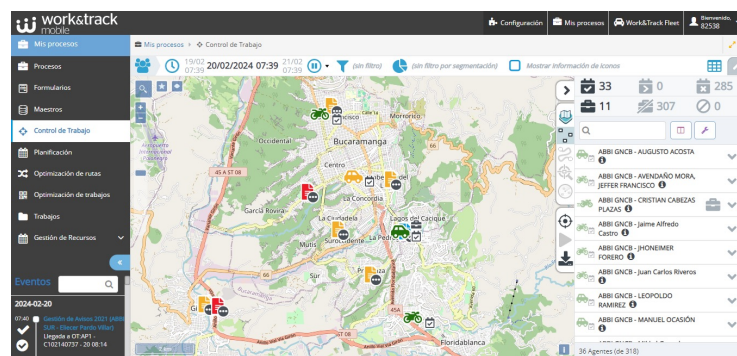
/// Herramientas Tecnológicas y Movilidad

Permite cargar archivos
(datos, fotos y
documentos pdf)

Registro de actividad de los usuarios
(asignación, inicio de ruta, llegada,
puesta en seguridad, finalización de
la visita).

Facilita la gestión de usuarios técnicos
y administrativos

Cuenta con aplicación
web y móvil



/// Política de Asignación de Órdenes de Trabajo

Registro del evento

01

Identificación del recurso más apto según el equipamiento y lo reportado

03

Procura desplazar a la unidad más próxima o aquel que pueda ingresar por vías de acceso más rápidas

05

Se puede desasignar un evento en situación de seguridad para asignar otro evento, con previa autorización del PCAE

07

Revisión de lo reportado en el evento

02

Localización de la unidad en función de disponibilidad y proximidad

04

Se puede desasignar temporalmente eventos Controlado para asignar otro evento No Controlado

06

Se hace la asignación del supervisor de la zona, si aplica

08

09

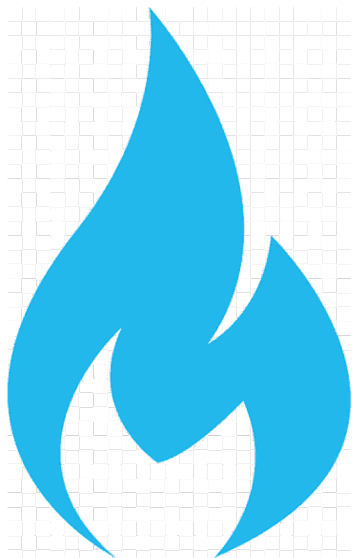
Se asigna unidad de Mantenimiento para los eventos de Sin Gas o Actuación en Red, según aplique



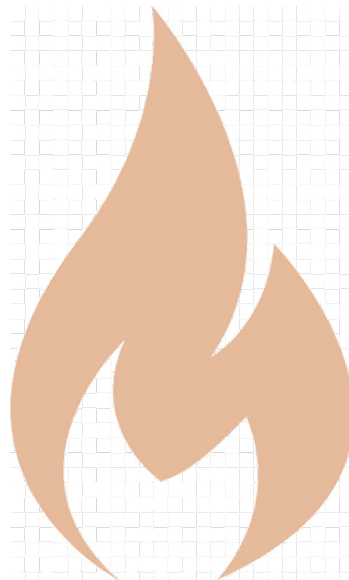
/// Protocolo ante Eventos con Personas Afectadas



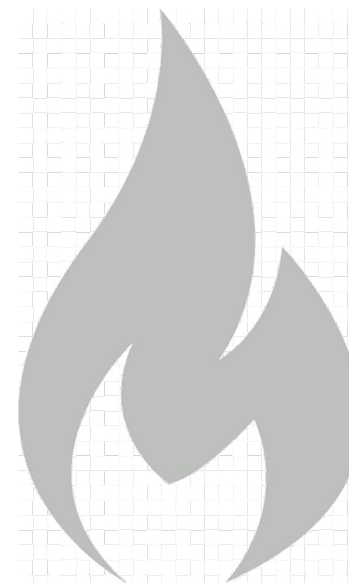
/// Reporte SUI de Personas Afectadas



El reporte se realiza
con el formato GRIR1



Se reporta la
información
relacionada con los
incidentes presentados
sobre las instalaciones
de gas



Se debe reportar
dentro de los 5
primeros días hábiles
contando el día 1 del
evento



Más formas de avanzar

ESQUEMA OPERATIVO POR DISTRIBUIDORA



/// Unidad por tipo de evento



Fugas en Centro de Medición

Verificación en Instalación de Interna

Incendio

Intoxicación

Primer respondiente de daños en la red y alta presión



Fugas en Centro de Medición

Verificación en Instalación de Interna

Incendio

Intoxicación

Daños en la red y alta presión

VANTI

Cientes

2.559.062

Avisos Ene 24

2.090

Costo por Aviso

180.000

GNCB

Cientes

592.204

Avisos Ene 24

676

Costo por Aviso

403.000

GNACER

Cientes

109.657

Avisos Ene 24

200

Costo por Aviso

450.000

GOR

Cientes

373.927

Avisos Ene 24

636

Costo por Aviso

280.000

/// RRHH Propio o Tercerizado

VANTI

Motos Vehículos Supervisores Coordinadores



31



7



6



2

GNCB

Motos Vehículos Supervisores Coordinadores



12



8



4



1

GNACER

Motos Vehículos Supervisores Coordinadores



9



2



4*



1

GOR

Motos Vehículos Supervisores Coordinadores



14



3



2



1

/// Equipos y Herramientas

Equipos:



- Detectores de fugas, de monóxido de carbono y atmósfera explosiva
- Extintor
- Manómetro
- Prensa Corte de Flujo



- Detectores de fugas, de monóxido de carbono y atmósfera explosiva
- Equipo Electrofusión
- Extintor
- Kit de iluminación Antichispa
- Manómetro
- Plancha de Termofusión para Socket
- Planta Eléctrica
- Prensa Corte de Flujo con polo a tierra

Herramientas:

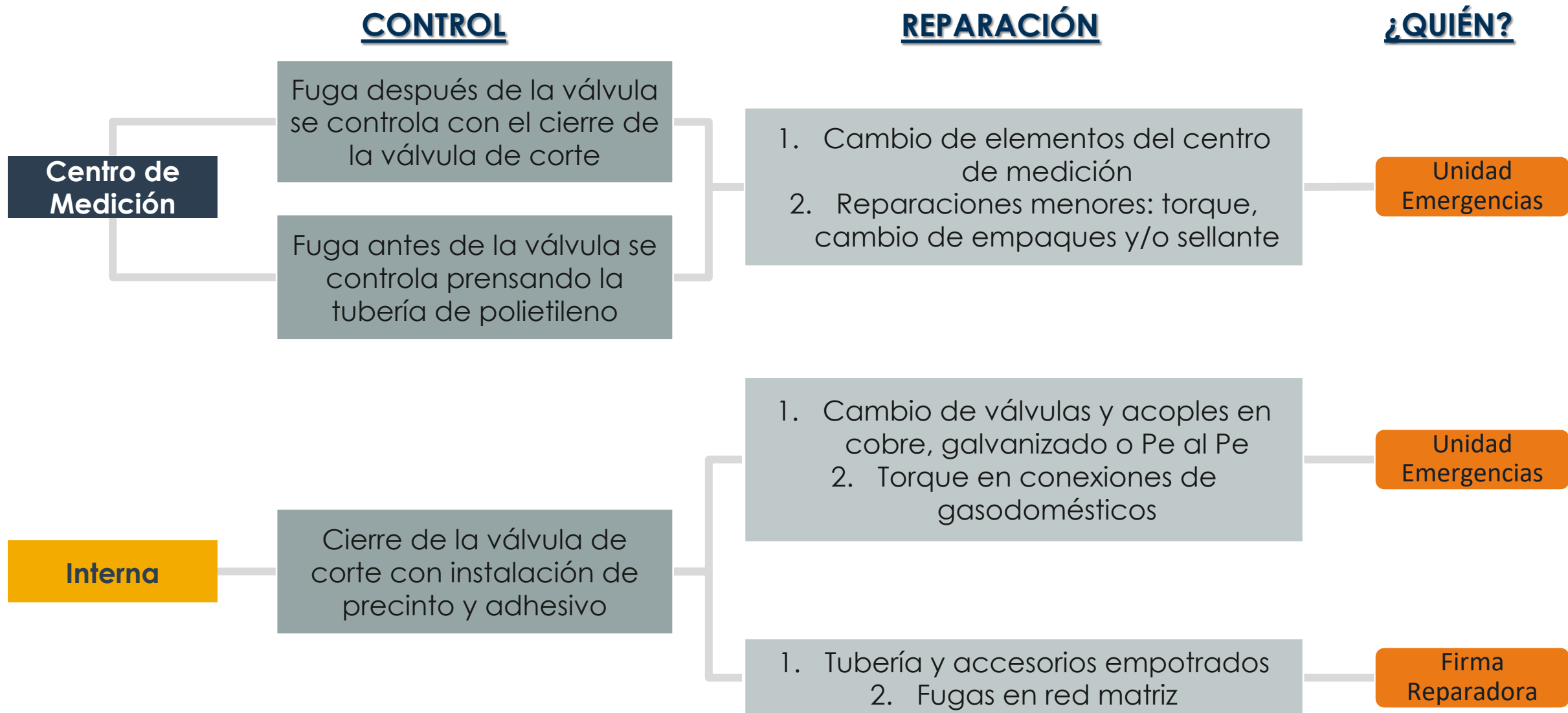


- Cabeza de Prueba
- Linterna Anti-Chispa
- Maneral poliválvulas
- Herramienta Menor (alicates, hombresolo, destornillador, otros)

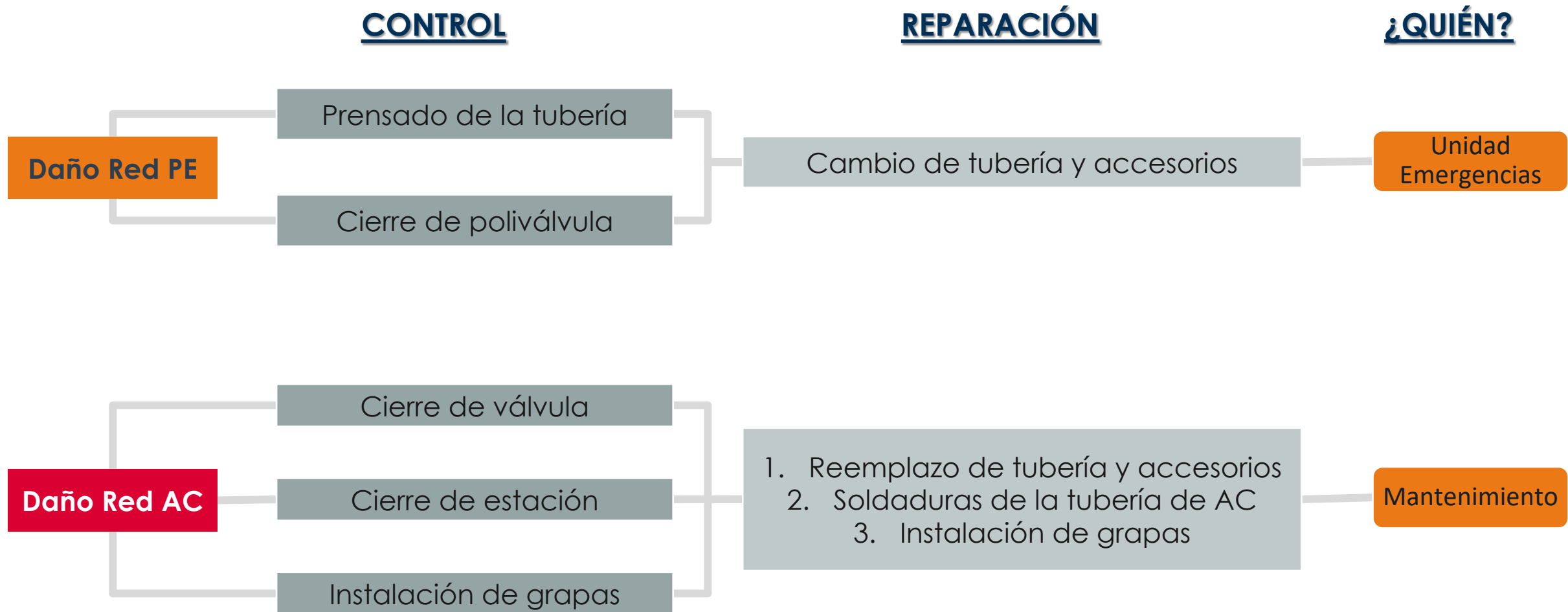


- Barra
- Cabeza de Prueba
- Linterna Anti-Chispa
- Maneral poliválvulas
- Porro de bronce
- Sockets teflonado
- Herramienta Menor (alicates, hombresolo, destornillador, otros)

/// Esquema de Atención (Control / Reparación)



/// Esquema de Atención (Control / Reparación)





Más formas de avanzar

ATENCIÓN DE EMERGENCIAS EN INDUSTRIAS Y GNV



/// Conceptualización de Prioridades de GNV



Totalmente fuera de servicio

-----● **60 min**



Parcialmente fuera de servicio

-----● **240 min**

/// Indicadores Operativos - Industrias

VANTI

Industrias Reguladas + Industrias No Reguladas = Industrias No Reguladas

510 102 602

Promedio Mensual de Avisos

12

GNCB

Industrias Reguladas + Industrias No Reguladas = Industrias No Reguladas

113 76 189

Promedio Mensual de Avisos

15

GNACER

Industrias Reguladas + Industrias No Reguladas = Industrias No Reguladas

1 0 1

Promedio Mensual de Avisos

2

GOR

Industrias Reguladas + Industrias No Reguladas = Industrias No Reguladas

58 7 65

Promedio Mensual de Avisos

4

/// Indicadores Operativos - GNV

VANTI

Propias  Abanderadas  Masivo  Total

43 16 13 72

Promedio Mensual de
Avisos P5

32

Promedio Mensual de
Avisos P6

54

GNCB

Propias  Abanderadas  Masivo  Total

7 1 0 8

Promedio Mensual de
Avisos P5

4

Promedio Mensual de
Avisos P6

4

GNACER

Propias  Abanderadas  Masivo  Total

2 0 0 2

Promedio Mensual de
Avisos P5

3

Promedio Mensual de
Avisos P6

2

GOR

Propias  Abanderadas  Masivo  Total

11 0 0 11

Promedio Mensual de
Avisos P5

2

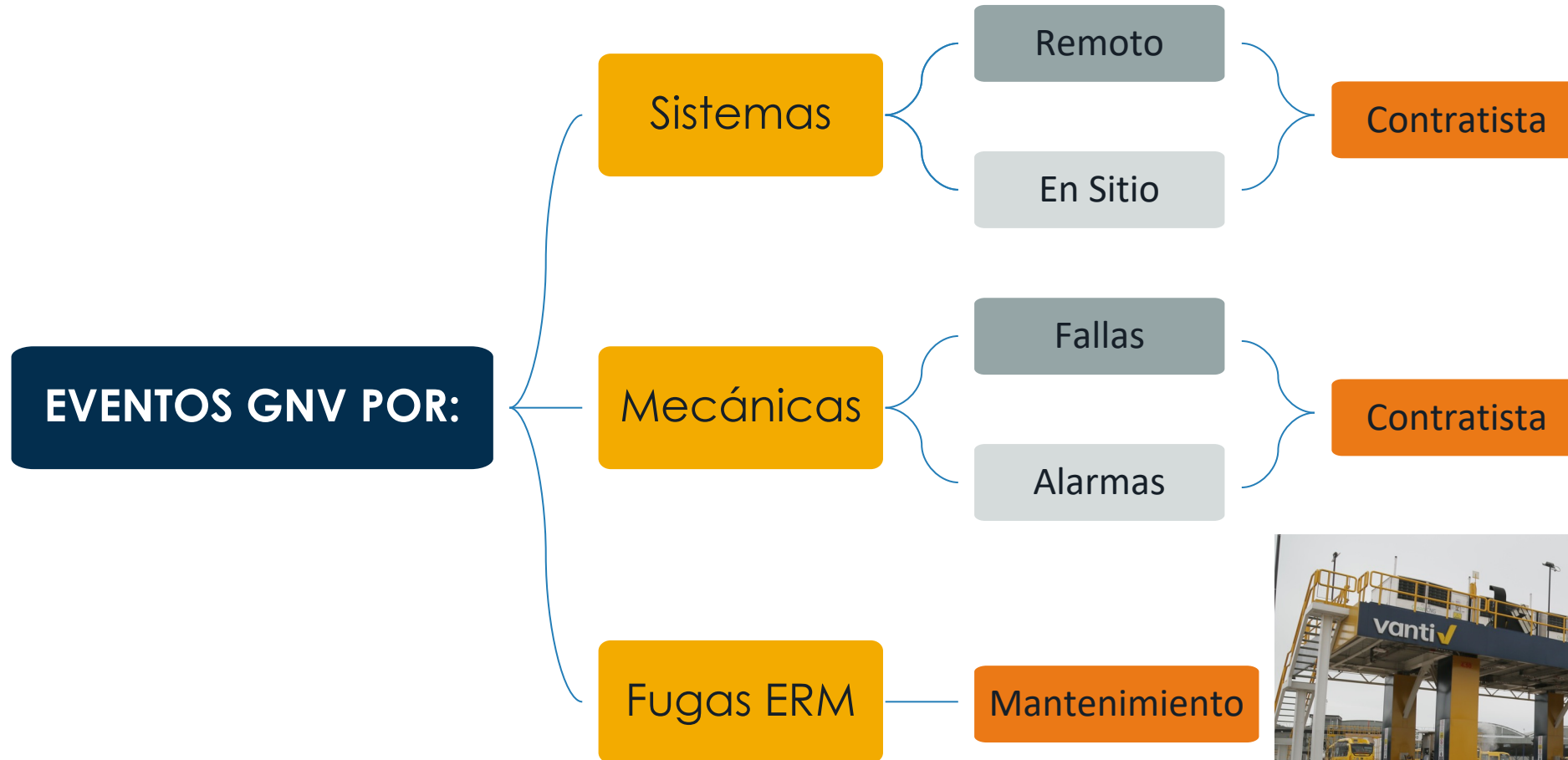
Promedio Mensual de
Avisos P6

3

/// Esquema de Operativo - Industrias



/// Esquema de Operativo - GNV



¡GRACIAS!

