



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA ANH
DIRECCIÓN GENERAL DE REGULACIÓN DE COMERCIALIZACIÓN Y REDES DE GAS NATURAL (DGRCR)
UNIDAD DE DEFENSA AL CONSUMIDOR (ODECO)



Procedimiento para la Atención por Seguridad y Riesgo

Código: ODECO-R00-P03 **Versión:** 0 **Aprobado con:** RA-ANH-DJ-UGJN N° 0153/2021, 14/09/2021 **Página:** 1 **Atribución:** N/A

Objeto: Establecer tareas, plazos y responsables para la Atención por Seguridad y Riesgo por Fuga de GLP o Gas Natural.

Normativa:
 - Ley N° 3058, de 17 de mayo de 2005, de Hidrocarburos.
 - Ley N° 453, de 4 de diciembre de 2013, Ley General de los Derechos de las Usuaris y los Usuarios, las Consumidoras y los Consumidores.
 - Decreto Supremo N° 2130, 24 de agosto de 2014, Reglamento a la Ley N° 453.
 - Decreto Supremo N° 2337, de 22 de abril de 2015, Reglamento Especifico de la Ley N° 453, para el sector de Hidrocarburos y Energía

N°	Plazo Días Hábiles	RESPONSABLES					
		Personal Call Center	Personal ODECO Distrital	Director Distrital	Director DDT	Director DGRCR	
1	Toma conocimiento de la solicitud de atención por seguridad y riesgo vía la línea gratuita, WhatsApp y otras plataformas de atención al usuario; Ingresar al Sistema SIRECO, registra los datos en el Formulario FAS y deriva al Personal ODECO Distrital, para su atención. <i>Nota. El correlativo emitido por el sistema deberá ser comunicado al Usuario.</i>	●					
2	Recepciona la solicitud de atención por seguridad y riesgo en el Sistema SIRECO e imprime el Formulario FAS para su Atención. Posteriormente, evaluará el caso y procederá según corresponda, asumiendo las medidas necesarias para la atención oportuna e inmediata, y en caso de: a) Fuga de GLP , se dirige a la dirección establecida con el formulario de solicitud y con el equipo de protección personal y las herramientas de trabajo. <i>Continuar T3.</i> b) Fuga de Gas Natural , se dirige a la dirección establecida con el formulario de solicitud y con el equipo de protección personal y las herramientas de trabajo. <i>Continuar T4.</i>		◆ a) b)				
3	I. En caso de fuga moderada , procede de la siguiente manera: 1. Deshabilita el sistema eléctrico. 2. Evacúa a las personas del ambiente y ventila el ambiente. 3. Se realiza una evaluación previa al ingreso al inmueble para detectar posibles riesgos. 4. Revisa el cilindro y sus conexiones, identifica la fuga y procede a cerrar la válvula de la misma (en lo posible). 5. Retira el cilindro a un ambiente más ventilado donde no se corra el riesgo de ignición. 6. Realiza la evaluación de la fuga y procede al cambio de garrafa en caso de ser necesario. <i>Continuar T5.</i> II. En caso de fuga e incendio , procede de la siguiente manera: 1. Deshabilita el sistema eléctrico. 2. Evacúa a las personas del ambiente. 3. Si el fuego es controlable lo extingue con un trapo húmedo en caso que el mismo sea por la válvula de la garrafa o con extintor Tipo ABC en caso que se haya extendido, caso contrario realiza el llamado a los Bomberos. <i>Continuar T5.</i> III. Mal estado de la Garrafa El técnico realiza la evaluación del caso, de acuerdo a check list de evaluación de cilindro de GLP y realiza el cambio de la garrafa si corresponde. <i>Continuar T5.</i> IV. Garrafa con Bajo Peso El técnico realiza la evaluación del caso de acuerdo al check list de evaluación de cilindro de GLP y realiza el cambio de la garrafa si corresponde. <i>Continuar T5.</i> <i>Nota 1. En caso que la fuga se deba a una incorrecta manipulación o instalación de conexión de los cilindros de GLP, como: Conexión defectuosa, manguera en mal estado u otro caso, revisará la conexión y orienta a la Usuaris y/o Usuario sobre las acciones a realizar.</i> <i>Nota 2. En el caso que la atención sea a un usuario con domicilio en un municipio distinto al de la sede de la ANH, tendrá un plazo adicional de cinco (5) días, a partir del día de cumplimiento del plazo.</i>	1					
4	1. Deshabilita el sistema eléctrico 2. Evacua a las personas del ambiente 3. Ventila el ambiente 4. De forma verbal recopila información del usuario y realiza una evaluación previo al ingreso al inmueble para detectar posibles riesgos. 5. Identifica la Fuga y cierra la válvula de acometida. 6. Realiza el llamado a YPFB Redes o EMTAGAS para su intervención inmediata. 7. Realiza el seguimiento a la solución por parte del distribuidor y obtiene la conformidad del usuario. <i>Continuar T5.</i> <i>Nota. En el caso que la atención sea a un usuario con domicilio en un municipio distinto al de la sede de la ANH, tendrá un plazo adicional de cinco (5) días, a partir del día de cumplimiento del plazo.</i>						



N°	Plazo Días Hábiles	RESPONSABLES						
		Personal Call Center	Personal ODECO Distrital	Director Distrital	Director DDT	Director DGRCR		
5								
6	Mensual							
7	1							
8	1							

Nota 1: La Dirección Distrital a fin de atender las solicitudes de Fugas de GLP o Gas Natural deberá tomar las siguientes previsiones:

- * Elaboración de cronograma de personal de turno.
- * Disponibilidad de vehículos todos los días y las 24 horas del día.
- * Equipo de Protección Personal (EPP)
- * Herramientas de trabajo

* Solución con detergente para prueba de fuga, botella de agua y linternas especiales.

Nota 2: (Perfil de personal asignado). El personal asignado para realizar atenciones deberá ser capacitado en manejo de extintores.

Nota 3: (Prohibiciones).

1. Omisión o falta de algún equipo de protección personal.
2. Uso de ropa de lana o similares que puedan generar estática o sean inflamables, diferentes a las dotadas por la institución.
3. Uso o porte de teléfonos o cualquier otro aparato eléctrico susceptible de generar chispa durante el diagnóstico y manipulación de cilindro y instalación de gas natural.
4. En caso de incendio y el fuego es de consideración no se debe intervenir, y se debe llamar inmediatamente a los bomberos.

