



# EMCALI

Gerencia de Unidad Estratégica de Negocio de  
Energía

---

Protocolo de Operación en  
condiciones de Pandemia COVID-19

---

DIRECCION DE DISTRIBUCION

12 DE ABRIL DE 2020

Gerencia de Unidad Estratégica de Negocio de Energía  
Departamento Operación  
Calle 10 A # 42A-01 Piso 3 Tel. 899 7301

---





## 1. OBJETIVO

Presentar el protocolo de Operación en condiciones de Pandemia COVID-19 adoptado por la GERENCIA DE LA UNIDAD ESTRATEGICA DEL NEGOCIO DE ENERGIA DE LAS EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI EMCALI, acatando las medidas establecidas por el Gobierno Nacional en su Resolución 380 de 10 de marzo de 2020, por la cual se adoptan medidas preventivas y sanitarias en el país, por causa del coronavirus- COVID-19 y se dictan otras disposiciones, Resolución 385 del 12 de marzo de 2020 por la cual se declara la emergencia sanitaria por causa del coronavirus COVID-19 y se adoptan medidas para hacer frente al virus y lo solicitado en el Acuerdo No. 49 del 07 de abril de 2020. Se presentan medidas de promoción y prevención necesarias para la reducción y mitigación de la exposición y contagio de sus trabajadores, proveedores y clientes garantizando el suministro de energía en forma continua y segura.

## 2. ALCANCE

Establecer las acciones y medidas adoptadas interna y externamente tomadas por EMCALI EICE E.S.P. para mitigar posibles afectaciones a la salud de las personas y sus familias, así como a la operación, distribución y comercialización de energía, por causa del coronavirus COVID-19. Acciones frente al control de riesgos físicos y biológicos por actividades y lugares por los cuales se puede presentar un contacto cercano o una exposición que incremente el riesgo de contagio de COVID-19, en el marco de las operaciones desarrolladas por EMCALI ENERGIA.

Dichas medidas se implementan tanto para la protección de trabajadores, contratistas y familias, así como para los clientes, garantizando las actividades esenciales e inaplazables, que son necesarias para darle continuidad al servicio de energía y contribuir con la seguridad del Sistema Eléctrico Nacional.

Igualmente, identificar los canales y medios digitales para trámites y reportes de incidencias o emergencias para facilitar a los clientes realizar operaciones, sin visitar centros de servicio u oficinas.

Con estas medidas, nos sumamos a las tomadas por el Gobierno Nacional y el Municipio para proteger a las personas y evitar la propagación de este virus, buscando mantener estable la operación y el servicio de energía en los Municipios de Cali, Yumbo y Puerto tejada.





### 3. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Las acciones tomadas, aplican para el personal interno, externo y contratistas de las EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI, para continuar adelantando las actividades operativas, administrativas y técnicas necesarias para la continuidad de la actividad energética del país, en atención a las garantías previstas en el artículo 3, numeral 25 del Decreto 457 de 2020, "Por el cual se imparten instrucciones en virtud de la emergencia sanitaria generada por la pandemia del Coronavirus Covid-19 y el mantenimiento del orden público"; en el que se dispuso que las mismas deben ser garantizadas por el Gobierno Nacional, Departamental y Municipal para salvaguardar el derecho a la vida, a la salud en conexidad con la vida y la supervivencia durante el período de aislamiento obligatorio.

### 4. MEDIDAS PARA LA REDUCCIÓN DE RIESGO DE CONTAGIO EN DIFERENTES ESCENARIOS

#### 4.1. MEDIDAS GENERALES

EMCALI EICE E.S.P., tras la publicación de la Resolución 385 del 12 de marzo de 2020 "Por la cual se declara la emergencia sanitaria por causa del coronavirus COVID-19 y se adoptan medidas para hacer frente al virus" emitió la resolución de Gerencia General No. 100002012020 "Por medio de la cual se establecen medidas de prevención para evitar la propagación del COVID-19 al interior de las EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI – EMCALIEICE ESP" estableciendo las siguientes medidas generales a implementar:

- Adoptar como medida para los servidores de las EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI, el aislamiento preventivo obligatorio, conforme a los lineamientos del Gobierno Nacional y los nuevos que adopte.
- Garantizar la prestación continua y eficiente de los servicios públicos domiciliarios de Acueducto, Alcantarillado y Energía al igual que la telefonía, Internet y televisión que EMCALI EICE E.S.P. presta a la comunidad.
- Implementar medidas de protección para los trabajadores que por excepción deben cumplir turno laboral de manera presencial, a efectos de garantizar la prestación continua y eficiente de los servicios públicos.
- Disponer de todos los medios necesarios para la socialización de las medidas preventivas adoptadas por la entidad y por los organismos gubernamentales, al igual que promover la utilización de canales no presenciales con los cuales se cuenta para la atención a la ciudadanía.
- Garantizar los medios tecnológicos necesarios para el desarrollo de trabajo en casa para los funcionarios con aislamiento o con restricciones, de acuerdo con lo establecido por la Resolución 385 del Gobierno Nacional.



- Suspender los procesos sancionatorios, disciplinarios, jurisdicción coactiva, peticiones y demás actuaciones administrativas en trámite que requieran cómputo de términos, lo anterior, sin que se puedan atender denuncias, peticiones o consultas dentro del término de suspensión.
- Realizar constantemente campañas de difusión utilizando los medios tecnológicos, en el sentido de aplicar las medidas de prevención establecidas para evitar el contagio del Covid-19

#### 4.2. MEDIDAS ESPECÍFICAS

##### 4.2.1. MEDIDAS ESPECÍFICAS SEDES OPERATIVAS

- Se restringió el acceso de personal ajeno a cada una de las sedes, permitiendo el ingreso solo al personal que por sus actividades debe realizar su trabajo en sitio.
- Se dotaron todas las plantas de dispensadores con jabón líquido para garantizar el aseo constante.
- Se dispuso en cada puesto de trabajo recipiente con alcohol glicerinado (en concentración mayor al 60%), para garantizar la desinfección constante del personal.
- Suministro de tapabocas al personal en cada sede operativa.
- Se está adelantando programación de desinfección de cada una de las sedes de la empresa para evitar posibles contagios.
- Se habilitaron sedes alternas a la subestación Diesel I, para distribuir al personal operativo y evitar que se presenten aglomeraciones que impidan mantener el aislamiento preventivo.

##### 4.2.2. MEDIDAS ESPECÍFICAS PERSONAL ADMINISTRATIVO

- Personal administrativo cuya actividad pueda ser desarrollada desde su casa, está realizando sus actividades utilizando la modalidad de teletrabajo y se mantendrá hasta que el Gobierno Nacional así lo indique.
- Adicionalmente, adelantan trabajo en casa a los funcionarios que presentan las siguientes condiciones:
  - ✓ Servidores públicos mayores a 60 años y mujeres en estado de gestación y lactancia.
  - ✓ Servidores que ostenten ser madre o padre cabeza de familia que certifiquen no tener con quien dejar sus hijos menores de edad o sus padres en estado de vulnerabilidad.
  - ✓ Servidores públicos que padecen de enfermedades de alto riesgo, algún tipo de inmunodeficiencia, inmunosupresión, así como enfermedades tales como: diabetes mellitus, cáncer, VIH, enfermedad cardiovascular, insuficiencia renal crónica e insuficiencia hepática, enfermedad respiratoria de base (EPOC, asma, bronquitis crónica)



- ✓ Servidores que requieran medicamentos que disminuyen la función del sistema inmune como Lupus eritematoso sistémico, artritis reumatoidea y otras enfermedades autoinmunes.
  - ✓ Los servidores que recientemente hayan llegado del exterior o hayan estado en contacto con pacientes diagnosticados con COVID-19, por un término mayor a 14 días, los cuales deberán ser reportados a los servicios seccionales de salud.
- Durante el tiempo de aislamiento en sus casas, se recomienda a todos los funcionarios que deben llevar un estilo de vida saludable, mantener una alimentación sana, realizar rutinas de ejercicios que se puedan adelantar desde casa y sobre todo aplicar las medidas de prevención establecidas para evitar el contagio del Covid-19.

#### 4.2.3. MEDIDAS ESPECIFICAS PERSONAL OPERATIVO

- Personal operativo cuya actividad pueda ser desarrollada desde su casa, está realizando sus actividades utilizando la modalidad de teletrabajo y se mantendrá hasta que el Gobierno Nacional así lo indique.
- Personal operativo que presente las condiciones particulares de salud y mayores de 60 años identificadas en el numeral 4.2.1, adelantan teletrabajo.

Para aquellos funcionarios que con el fin de garantizar la prestación del servicio deben desarrollar sus funciones en las instalaciones de las sedes operativas de EMCALI EICE E.S.P., se adelantaron las siguientes medidas:

- Se adelantan campañas por medios digitales y avisos en las plantas, para que cada funcionario aplique las medidas de prevención establecidas (tapabocas, lavado y desinfección constante de manos), utilizando los suministros disponibles en cada planta para garantizar el aseo y protección constante.
- Se reasignaron los puestos de trabajo para garantizar mantener el aislamiento entre ellos de mínimo 2 metros.
- Se establecieron turnos de trabajo adicionales a los normales para desplazar de manera escalonada los ingresos a las sedes garantizando el aislamiento preventivo.
- Se programó de manera secuencial grupos en turno de disponibilidad en sus casas, los cuales en caso de ser necesario se puedan desplazar al sitio de trabajo, en donde sean requeridos.
- Se asignó presupuesto y se adelantó contratación con proveedor externo para contar con personal adicional para adelantar labores de mantenimiento correctivo y preventivo. Con este recurso adicional se contará con 12 grupos para esta actividad, garantizando menores tiempos de atención para la normalización del servicio.

#### 4.2.4. MEDIDAS ESPECIFICAS PERSONAL CONTAC CENTER (177)

De igual forma que en el resto de actividades, se coordinó trabajo en casa para que el personal del Contac Center continúe prestando su servicio a la comunidad.

Se adelantaron las acciones para dotar en las viviendas de los funcionarios un punto de atención telefónica con el hardware requerido, para realizar el registro de las novedades y requerimiento de los clientes, de manera distribuida, manteniendo el servicio y la atención requerida.

Es así, que el 65% del personal está adelantando teletrabajo y el resto lo hacen en su sede pero garantizando las distancias y condiciones mínimas requeridas para evitar el contagio.

#### 4.2.5. MEDIDAS ESPECIFICAS DE PREVENCIÓN CON CLIENTES

Con motivo de las medidas transitorias establecidas por el Gobierno Nacional en el marco de la emergencia sanitaria, EMCALI EICE E.S.P., tomó las siguientes acciones para garantizar la prestación de los servicios y la atención a todos sus usuarios:

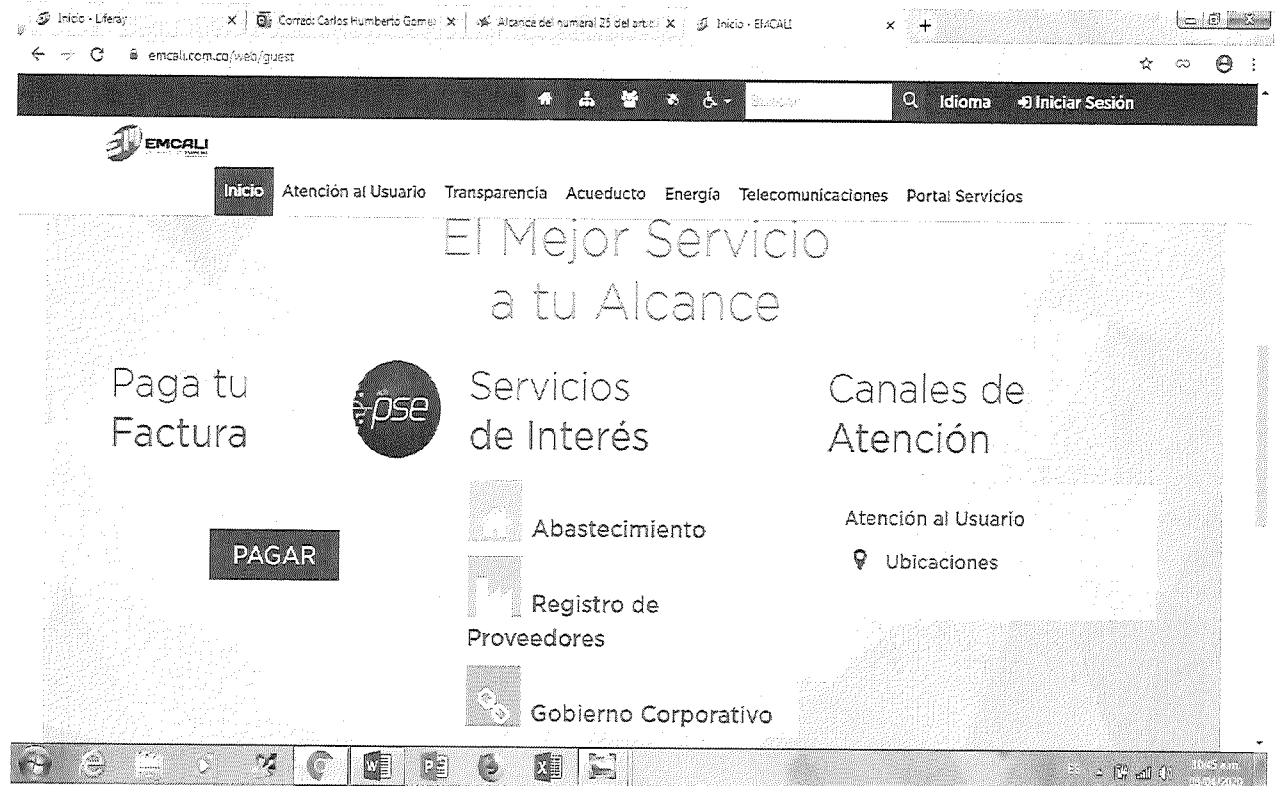
- Para garantizar la continuidad de los servicios públicos:
  - ✓ Servicio de Acueducto: A partir del 14 de marzo del 2020 se dejaron de realizar suspensiones del servicio por no pago. Igualmente, desde el 20 de marzo se iniciaron las reconexiones masivas del mismo. Estas reconexiones no tendrán costo para ninguno de los estratos.
  - ✓ Servicio de Energía: Desde el 19 de marzo se dejaron de realizar las suspensiones por no pago del servicio. Y a partir del 26 de marzo de 2020 se iniciaron las reconexiones del servicio para los estratos 1 y 2, las cuales serán cobradas en la siguiente factura.
- Para garantizar la atención al ciudadano:

Mientras duran estas medidas de contención del virus, los ciudadanos podrán seguir:

- ✓ presentando sus PQR's a través de nuestra línea 177 y desde otros municipios marcando (2) 5240177.
- ✓ Igualmente, queda habilitado nuestro portal virtual [www.emcali.com.co](http://www.emcali.com.co) , portal servicios , formulario de PQR.
- ✓ En caso de requerir una financiación por facturas vencidas de otros períodos, esta se podrá solicitar a través de la línea 177.
- ✓ Se continuarán realizando de manera normal las actividades de lectura y reparto de facturas.



- ✓ La factura de servicios está disponible digitalmente, solo debes ingresar a [www.emcali.com.co](http://www.emcali.com.co), inscribirte en portal servicios y aceptar la opción de factura digital.
- Nuevos medios y formas de pago:
  - ✓ Sin moverte de tu casa podrás realizar el pago total, parcial y pago de facturas vencidas a través de [www.emcali.com.co](http://www.emcali.com.co), botón PSE. Y puntos Efecty y GANE (consultar listado de puntos habilitados).
  - ✓ Las facturas vencidas se recibirán en toda la red de supermercados y almacenes aliados (consultar listado de puntos habilitados). También, se podrá realizar en los bancos AV Villas, Bogotá, Occidente y Pichincha.
  - ✓ Para mayor información se puede acceder a la página web de EMCALI, [www.emcali.com.co](http://www.emcali.com.co)





EMCALI

Te invitamos a ser responsable con el planeta y hacer uso racional de los servicios de acueducto, alcantarillado y energía, mientras estemos en nuestros hogares.

Este protocolo se mantendrá mientras dura la contingencia y las políticas de aislamiento establecidas por el gobierno nacional y municipal.

FERNANDO CONTRERAS GONZALEZ  
Director de Distribución Energía

Elaboró: CARLOS HUMBERTO GOMEZ CASTAÑEDA, Dpto. de Operación Energía

EMCALI  
EICE - ESP



Gerencia de Unidad Estratégica de Negocio de Energía  
Departamento Operación  
Calle 10 A # 42A-01 Piso 3 Tel. 899 7301

EMCALI