

ANEXO - PROTOCOLO DE GENERACIÓN DE CASOS Y ATENCIÓN DE RECLAMACIÓN POR CANTIDAD Y/O CALIDAD – FUENTE CARTAGENA



I. PROCEDIMIENTO

1. El Cliente debe presentar reclamación a la Oficina de Participación Ciudadana (OPC), enviando un correo electrónico a:

OFICINA DE PARTICIPACION CIUDADANA
participacion.ciudadana@ecopetrol.com.co

con copia a:

PROFESIONALES COMERCIALES

Edimar Cabarcas Rodríguez: edimar.cabarcas@ecopetrol.com.co
Yineth Cristina Gonzalez Millan: yineth.gonzalez@ecopetrol.com.co
Laura Ximena Ortiz Numpaque: laura.ortiz@ecopetrol.com.co

PROFESIONALES DE MEDICIÓN REFINERÍA DE CARTAGENA

Miguel Angel Martínez Guerra: miguelan.martinez@ecopetrol.com.co
Leani Margarita Mendoza Salgado: leani.mendoza@ecopetrol.com.co

2. La solicitud debe incluir como mínimo la siguiente información:
 - a. Fuente o punto de entrega.
 - b. Carta de reclamación anexando tiquete oficial, número de pedido, fecha de recibo del producto, diferencias, soporte de sus mediciones (cliente).

Nota: La Oficina de Participación Ciudadana (OPC) asigna un número de caso al cliente, y el tiempo de respuesta estipulado es de hasta un máximo de 15 días hábiles.

3. La OPC envía un correo a la Vicepresidencia de Gas notificando el recibo de la reclamación para proseguir con el trámite.
4. El Profesional de Logística de Comercialización de GLP redirecciona al área de Medición de Reficar y al propietario del producto entregado.
5. El área de Medición lidera el análisis técnico del caso junto con el área de Operaciones.

Nota: si es requerido dispondrá del apoyo de las áreas corporativas de Ecopetrol, propietario del producto o planta almacenadora que recibió el producto.

6. El área de Medición de Reficar envía respuesta del análisis técnico al área Comercial.

Nota: en caso de ser procedente el propietario del producto (Ecopetrol, Reficar) elaborará el memorando de aceptación del reclamo. (En GRC, emite y firma el Jefe de Departamento de Materias Primas y Productos).

6. Los Profesional de Logística Comercial GLP reportan respuesta al cliente.

Nota: En el caso que aplique, se gestiona la debida nota contable.

II. GUÍA DE LÍMITES DE DESVIACIÓN ENTRE LAS MEDICIONES

Los límites tolerables de desviación entre la medición oficial declarada y la realizada por el cliente, dependerá de los niveles de error propios de cada tecnología y su diseño. El cliente deberá contar con la estimación de incertidumbre de su medida y realizar un análisis de incertidumbre para declarar la alerta basado en análisis de incertidumbre (propagación).

A continuación, se presenta a manera de guía los límites tolerables por diferencias en masa de la medición de GLP con medidor tipo Coriolis configurado para medición directa en masa frente a algunas de las tecnologías a usar por los clientes, partiendo de la premisa de que la línea está en las mismas condiciones de llenado al inicio y fin de la operación:

- Frente a rotogage e instrumentación secundaria de indicación local = +/- 5,0%.
- Frente a báscula camionera = +/- 0,5%.