

Aprende, conoce y **ahorra**
energía con



los **Poloactiva**

Guía del uso **seguro y eficiente** de la energía

afinia
Grupo-epm

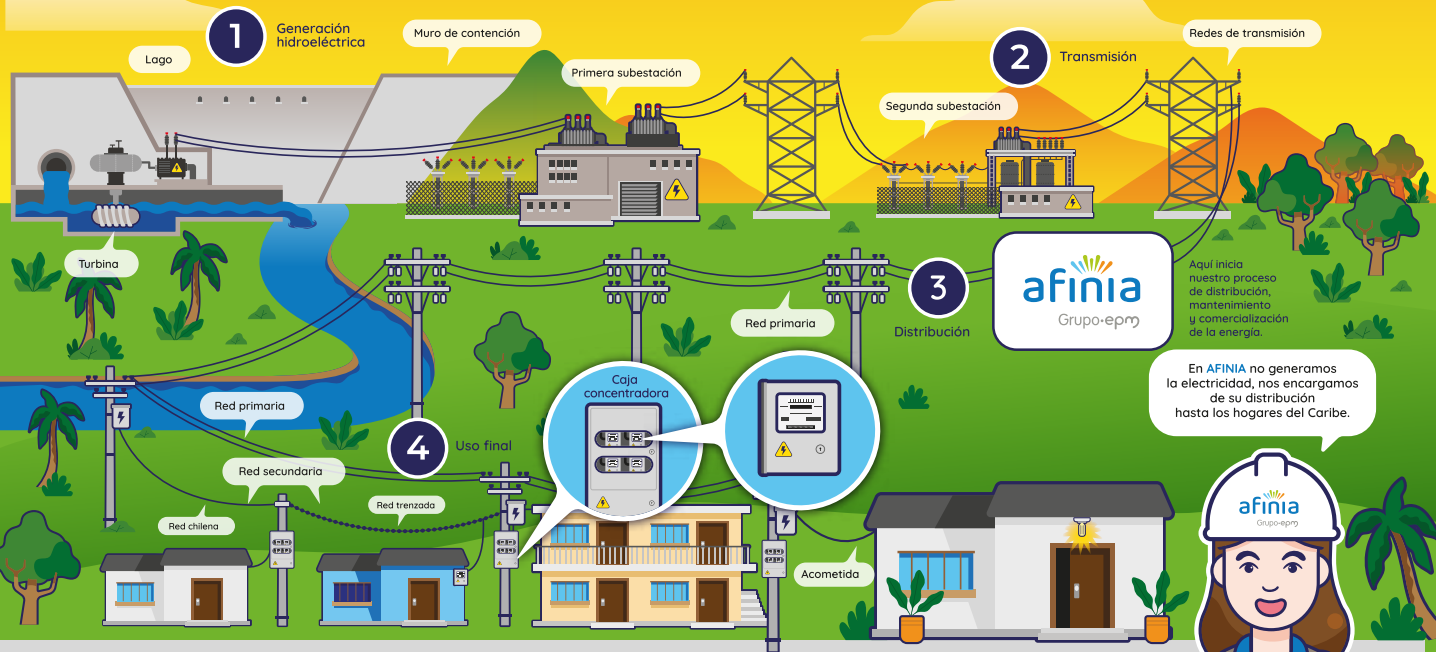


Todo para entregarte un mejor servicio

Afinia Grupo EPM ha llegado a tu vivienda con la mejor energía, brindándote un servicio de calidad, mejorando tu vida y la de tu familia.

En este manual vamos a enseñarte la manera de disfrutar tu servicio haciendo uso eficiente y seguro de la energía, además de responder a todas tus dudas o inquietudes relacionadas con la factura y el consumo de tus electrodomésticos. También, encontrarás métodos para prevenir accidentes y proteger a quienes más quieres.

¿Cómo se genera la electricidad y cómo llega a nuestros hogares?

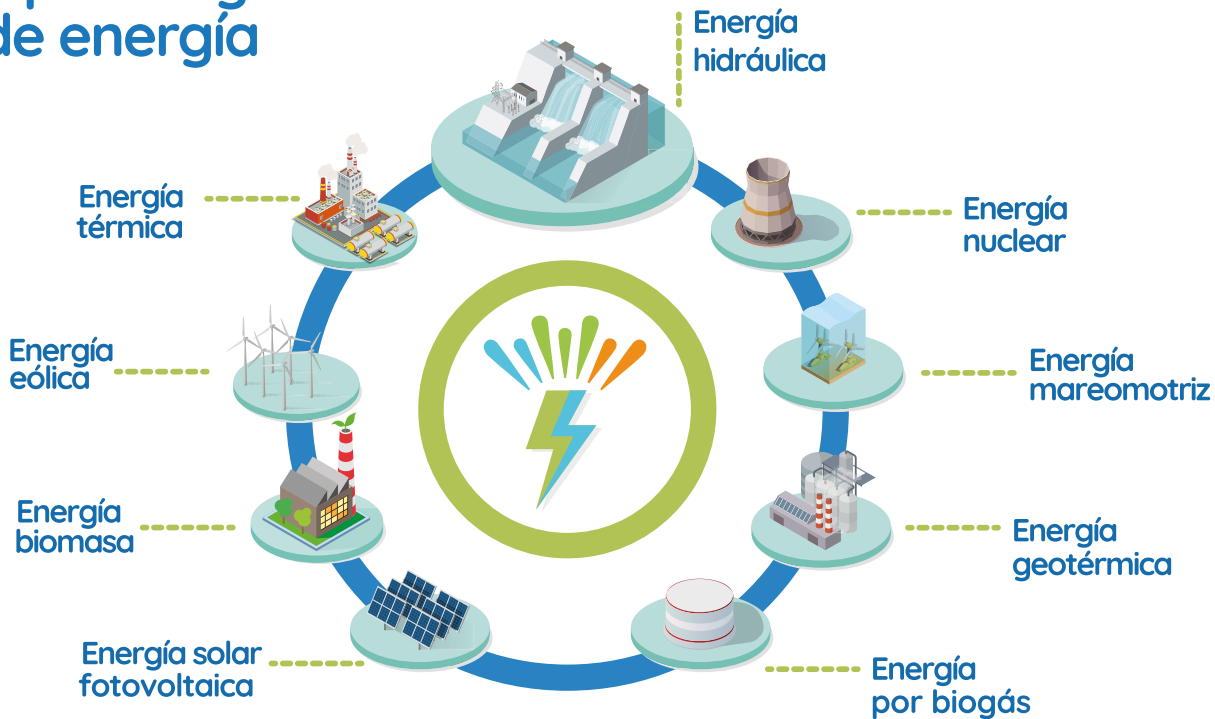


La energía pasa por **4 etapas** hasta llegar a nuestros hogares y comercios.

- 1 Generación hidroeléctrica**
Es el proceso que se usa para producir la energía.
- 2 Transmisión**
Es el transporte de la energía eléctrica a través del territorio nacional.
- 3 Distribución**
Es el transporte de la energía eléctrica en territorios locales (municipios, barrios, pueblos).
- 4 Uso final**
Es el consumo de la energía en nuestras viviendas, empresas e industrias.



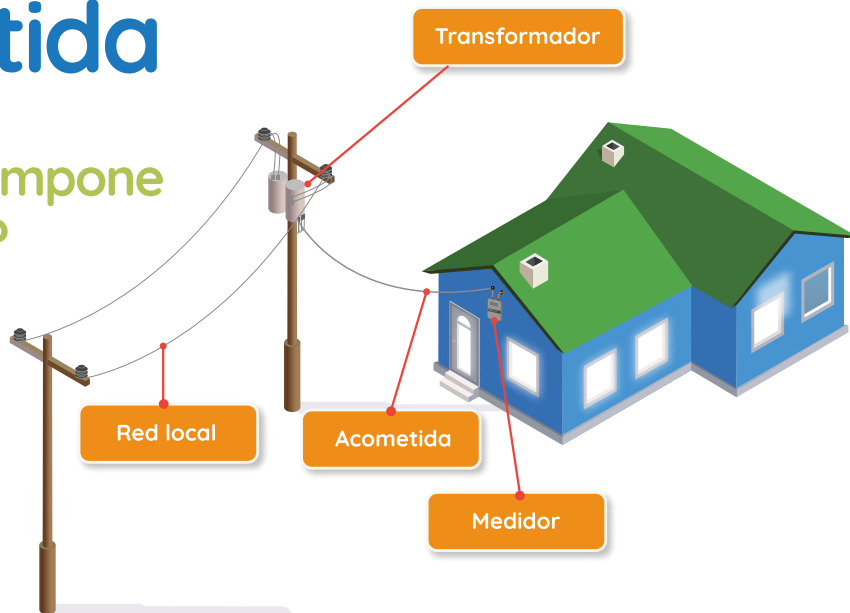
Tipos de generación de energía



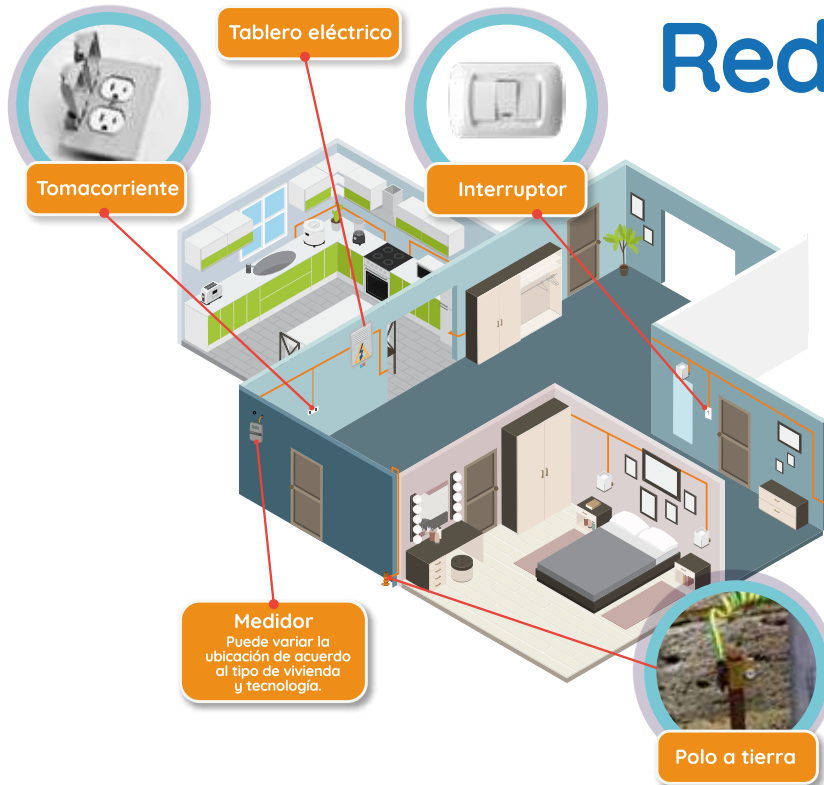
Acometida

¿De qué se compone la acometida?

La acometida está compuesta por cables que inician en las redes de transmisión de energía de la empresa prestadora del servicio y finalizan en la protección principal y medidor de cada residencia o empresa donde se dispondrá nuestro servicio.



Red interna



¿Qué es la red interna?

Es toda la instalación eléctrica localizada en el interior de tu vivienda o empresa. Inicia en el medidor, incluye un tablero general de protecciones, lámparas de techo, luminarias, cables, tomacorrientes e interruptores.

¿Qué hace la Comisión de Regulación de Energía y Gas (CREG)?

Es la encargada de expedir las normas que aseguran la adecuada prestación de los servicios públicos domiciliarios de energía eléctrica. Además, determina los requisitos de las empresas para que puedan utilizar las redes existentes, y crea las condiciones para asegurar que siempre exista energía suficiente, es decir, que siempre podamos contar con los servicios de energía y gas.

¿Quién calcula mi tarifa de energía?

Cada uno de los prestadores del servicio calcula las tarifas, dentro del marco que establece la Ley, y según las reglas que establece la CREG.

¿Qué pago en mi factura por el servicio de energía eléctrica?

Llevar el servicio de energía eléctrica hasta el lugar donde se consume demanda varios costos: el de producirla, el de transportarla, el de enviarla hasta tu domicilio, además de los costos relacionados con el personal que recoge la lectura del medidor y procesa los datos para entregarte la factura. A la suma de esos costos se le llama Costo Unitario de Prestación del Servicio, y los encuentras en la factura como CU.



El costo de cada unidad de energía (cada kWh) se llama costo unitario (CU), y es el resultado de sumar los costos en el que incurren las empresas al efectuar una serie de procesos.

* El valor del CU es un valor de referencia.

¿Qué es el subsidio para los usuarios de energía eléctrica?

El subsidio para los usuarios de energía eléctrica de los estratos 1, 2 y 3 es un mecanismo de redistribución de ingreso mediante el cual el estado colombiano les subsidia las tarifas hasta un nivel de consumo llamado de subsistencia, es decir, el consumo mínimo necesario de una familia para satisfacer sus necesidades básicas esto es: 173 kWh/mes para climas cálidos, 130 kWh/mes para climas templados o fríos, y 184 en los barrios eléctricamente subnormales por un porcentaje de la tarifa que puede ser hasta del 60%, 50% y 15% respectivamente al estrato que pertenecen.

¿Cuál es el porcentaje de energía eléctrica que se subsidia?

Hay una cantidad de consumo que se considera necesaria para suplir las necesidades del usuario (Consumo Básico de Subsistencia), que en los climas cálidos es de 173 kWh de consumo mensual y en los climas fríos de 130 kWh. Así, si eres usuario de estrato 1, el subsidio te cubre hasta el 60% de esa cantidad; si lo eres del estrato 2, te cubre hasta el 50%; y si eres del estrato 3, te cubre hasta el 15%.

¿Y qué pasa si mi consumo es superior a esos topes?

Para los usuarios de estratos 1, 2 y 3, cuando se supera el consumo subsidiado, a partir del kilovatio 174 se cobra cada kilovatio adicional de consumo al costo pleno (sin subsidio).

¿En la factura del servicio de energía eléctrica se incluye el pago de otros servicios?

En la factura de energía eléctrica se incluyen algunos cobros de otros servicios públicos como el de aseo, impuesto de alumbrado público, la tasa de seguridad y el pago de otros bienes o servicios, pero esos cobros NO hacen parte del costo que pagas por el consumo de energía eléctrica.

Costo Unitario \$/kWh
Es el costo unitario de un kWh representado en pesos (\$) cuyo valor está calculado por una fórmula: Generación + Transporte + Pérdidas Reconocidas + Restricciones + Distribución + Comercialización.

Estado de cuenta				
No. Facturas Vencidas:	0	Monto: \$ 0.00	Fecha Último Pago:	31/12/2999
No. Financiaciones pendientes:	0	Monto: \$ 0.00	Tasa por mora vigente:	0.50 %

Calidad del Servicio				
Circuito / Transformador	CHAMBIACU 9			
CODIGO:	10667905	GRUPO:	1	
DTT (Duración Trimestral de las Interrupciones por Tránsito):	0.00	CROE(KWh) (Costo de Racionamiento):	0.00.00	
CMp (Consumo Promedio Mensual):	0000.00 kWh			

Datos de Lectura				
Fecha Lectura anterior:	10/03/2021	Fecha Lectura actual:	10/04/2021	Días Facturados:
Medidor	Activo 917	Lectura Actual	Lectura Anterior	Factor múltiplo
Consumo KWh		000	000	100
Novedad en lectura:	- 0 -	Propiedad del Activo:	Propiedad Cliente	
Tarifa en \$/KWh		Consumo KWh	Valor en \$	

Costo unitario \$/KWh	
Otras Entidades	
G	250.02
R	18.17
D	146.33
C	91.58

Datos de consumo			
Consumo	566.58	173	98,218.3
Contribución	596.58	242	137,112.3
	399.75	173	
Total			176.31

Detalle de conceptos facturados		Valor (\$)
Consumo		235.130,70
Contribución		-58,811,35
Aproximación a decenas		-9,35
Cuota Acuerdo Energía		8,516,00
Aproximación a decenas		4,00
Cuota Acuerdo Energía		1,425,00
Aproximación a decenas		5,00
Aporte Foes		4,787,00
Aproximación a decenas		3,00
OTROS CARGOS		4670,00
Subtotal Energía		\$ 195,72

NIC:	1346257
Total a pagar mes:	\$ 195.720
Total documento por pagar:	\$ 195.720
Fecha pago oportuno:	

Otras Entidades	
Subtotal otras entidades	

Datos de Consumo: aquí encontrarás el detalle del consumo con la tarifa aplicada a tu estrato con los cargos o descuentos correspondientes al mismo.

OTRAS ENTIDADES: en este aparte encontrarás el detalle de los servicios ajenos a AFINIA, como aseo, alumbrado público, tasa de seguridad, entre otros, que se recaudan a través del recibo de energía.

Detalle de los Conceptos Facturados

Tips de ahorro de energía. Adicionalmente conoce todos los canales de atención que tenemos para ti.

Tips de eficiencia energética y seguridad

- Evita que los niños jueguen con las conexiones eléctricas.
- Renueva tus electrodomésticos por unos más eficientes, ahorra energía, ahorra dinero.
- Mientras tengas luz solar no enciendas los bombillos.
- Pinta tu casa con colores claros favorece la iluminación.

Para mayor información consulta www.afia.com.co

Puntos de Pago BOLIVAR

Puntos de Pago Autorizados:	Entidades Financieras:	Canales Electrónicos:
Grupos (G)	Bancolombia S.A. (*)	Puntos de pago Recibien
Cam Colombia Multiservicios (*)	Banco Agrario (*)	Cajeros ATB
Telepago Express (*)	Banco Av Villas (*)	Servicio
FSCB (*)	Banco Candelaria S.A. (*)	
	Banco Caja Social (*)	
	Hecho Bank S.A. (*)	
	Banco Bogotá S.A. (*)	
Grandes Superficies:		Pago en línea:
Supermercados y Droguerías Olímpica		Dinero (*)
Supermercados Exito		Telepago Express (*)
Supermercados Carulla SA		Miguelina (*)
Elicity (*)		Superfectivo S.A. (*)
Justo		Elicity (*)
Indio (*)		Banco Bogotá S.A. (*)
(*) Se debe habilitar para el pago de facturas vencidas		SuperDrex (*)
CONSÍGUESE A: FIDECOMBO CARIBBEAN RECARGADOS		

PUNTOS DE PAGO: conoce aquí todos los puntos autorizados para realizar el pago de tu servicio habilitados en tu zona.

Derechos de los usuarios



Obtener un servicio de energía eléctrica continua y con calidad.



Recibir un trato digno e incluyente.



Disfrutar del beneficio de subsidio si es estrato 1, 2 y 3.



Recibir oportunamente la factura conforme a la norma.



Que sea tomada todos los meses la lectura de su medidor garantizando que facturemos lo que realmente consumas.



Utilizar los canales de atención para presentar sus peticiones, quejas y reclamos.



Recibir oportunamente las respuestas de sus peticiones, quejas y reclamos de acuerdo con la norma.

Deberes de los usuarios

Realizar uso seguro y racional del servicio de energía.

Notificar a la empresa cuando el inmueble esté desocupado.

Permitir la entrada al inmueble del personal de Afinia para realizar las actividades propias de la compañía.



Cancelar oportunamente la factura dentro del plazo establecido.



Dar uso al servicio únicamente para el inmueble de acuerdo con lo convenido con la compañía.



Cumplir con las especificaciones y normas técnicas establecidas para tener instalaciones internas seguras.



*Los demás deberes que contempla la Ley 142 de 1994, la normatividad y regulación vigente.

¿Qué son las peticiones, quejas y reclamos?



Reclamo:

es la inconformidad que presenta el cliente con relación a un cobro en su factura.



Queja:

es el medio por el cual el cliente manifiesta su inconformidad con el servicio y/o el comportamiento de algún funcionario.



Petición:

es cualquier solicitud relacionada con la prestación de servicio de energía.

Para peticiones, quejas y reclamos (PQR), realizalas en nuestra oficina virtual o en nuestra línea Afinia 115 con los siguientes pasos:



Oficina
Virtual

- 1 Ingresa a www.afinia.com.co a la opción Tu Oficina y regístrate.
- 2 Ingresa a la Oficina Virtual con el usuario y contraseña escogido.
- 3 Selecciona la opción de peticiones, quejas y reclamos.
- 4 Ingresa a Realizar PQR.



Línea Afinia

- 5 Realiza la petición, adjunta la documentación de ser necesaria, ingresa tus datos de contacto y haz clic en enviar.
- 6 ¡Listo! En cuestión de minutos recibirás un correo electrónico con el número de radicado y un resumen de tu PQR.

- 1 Comunícate con la Línea Afinia 115 gratis desde teléfonos fijos o celulares (Claro, Movistar, Tigo), al 605 350 0444 desde celulares o al 01 8000 919191 desde fijos locales y nacionales.
- 2 Selecciona la opción 3 "Trámite de PQR y otras solicitudes".
- 3 Escoge la opción 3 "Presentar una petición, queja o reclamo".
- 4 ¡Listo! En cuestión de segundos un agente atenderá tu solicitud.

Conoce el consumo de tus electrodomésticos



Ventilador de motor grande 240W

12 horas diarias de uso al mes, consume 86 kWh/mes.



Ventilador de techo 200W

8 horas diarias de uso al mes, consume 48 kWh/mes.



Consola videojuegos 137W

2 horas diarias de uso al mes, consume 8 kWh/mes.



Ventilador pequeño 90W

8 horas diarias de uso al mes, consume 38 kWh/mes.



Botellero 19 pies 493W

12 horas diarias de uso al mes, consume 177,5 kWh/mes.



Televisor convencional grande 200W

12 horas diarias de uso al mes, consume 72 kWh/mes.



Licuadaora 450W

1 hora diaria de uso al mes, consume 13,5 kWh/mes.



Air fryer 1500W

1 hora diaria de uso al mes, consume 45 kWh/mes.



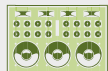
Placha para cabello 1500W

Media hora diaria de uso al mes, consume 22,5 kWh/mes.



Equipo de sonido 80W

4 horas diarias de uso al mes, consume 9,6 kWh/mes.



Picó 2500W

8 horas diarias de uso al mes, consume 600 kWh/mes.



Plancha para ropa 1100W

5 horas semanales de uso al mes, consume 23,43 kWh/mes.

Tu consumo de energía depende de dos variables:

kW (potencia de tus electrodomésticos) y tiempo que los uses. Por eso, si deseas comprar un electrodoméstico, mira los vatios de potencia que necesita para funcionar y considera el uso que vas a darle.

Conoce el consumo de tus electrodomésticos



**Aire acondicionado
Minisplit 9000 BTU** 8 horas
diarias de uso al mes,
consume 134,4 kWh/mes.



**Aire acondicionado 9000
BTU** 8 horas diarias
de uso al mes, consume
264 kWh/mes.



Decodificador 55W
12 horas diarias de uso
al mes, consume 20
kWh/mes.



Nevera 400-480 L 227W
24 horas diarias de uso
al mes, consume 163
kWh/mes.



Horno microondas 1200W
1 hora diaria de uso al mes,
consume 36 kWh/mes.



Secador para cabello 2000W
1 hora semanal de uso al
mes, consume 8,4 kWh/mes.



**Lavadora de 10-15 kilos
542W** 5 horas diarias de
uso al mes, consume 89
kWh/mes.



Enfriador de 2 cuerpos 987W
12 horas diarias de uso al mes,
consume 355,3 kWh/mes.



Bombillo LED 18W
6 hora diarias de uso
al mes, consume 3
kWh/mes.



Computador portátil 90W
6 horas diarias de uso al mes,
consume 16,2 kWh/mes.



Televisor LCD 32" 50W
12 horas diarias de uso
al mes, consume 18
kWh/mes.



Bombillo incandescente 100W
6 horas diarias de uso al mes,
consume 18 kWh/mes.

Usando la nevera



Ubica la nevera en un lugar **aireado**, a buena distancia de la pared y lejos de fuentes de calor como la estufa y el sol.



Mantén los empaques de la puerta **limpios y en buen estado**.



Evita abrir la puerta **innecesariamente**.



Te recomendamos esperar que los **alimentos calientes alcancen la temperatura ambiente**, antes de refrigerarlos.



Limpia cada 3 meses la parrilla externa, tampoco seques ropa, medias ni zapatos en la parrilla.



Usando la iluminación



Lo mejor para el ahorro es **encender solamente las luces que realmente necesitas.**



Aprovecha al máximo la luz natural.



Si pintas las paredes y el techo de color blanco, la luz se refleja mejor y en ocasiones no necesitas iluminación eléctrica.



Acostumbra a **limpiar con frecuencia las lámparas y bombillas.**



Usa **bombillas ahorradoras.**



Apaga las luces que no estás utilizando.



Usando aire acondicionado



Verifica que las **puertas y ventanas de la habitación estén cerradas.**



Regula la temperatura de tu aire acondicionado para que tengas un ambiente agradable y racional.



Apaga el aire acondicionado **cuando no estés en tu habitación.**



Hazle mantenimiento **cada 6 meses.**



Usando ventiladores



No los uses para **secar prendas de vestir ni otro tipo de elementos.**



Tu habitación puede refrescarse usando ya sea el ventilador o el aire acondicionado, **no los dos al mismo tiempo.**



Ten presente que los **ventiladores de motor grande consumen más energía.**



Para que tengas un mejor funcionamiento, **limpia periódicamente las aspas y realiza mantenimiento al motor.**



Usando la lavadora



Representa entre el **2% y el 5% del consumo de energía eléctrica en el hogar**. Aprovecha al máximo la capacidad de ropa lavada sugerida por el fabricante del equipo.



Es recomendable **limpiar con frecuencia el filtro de la lavadora**.



Lavar la **mayor cantidad de ropa en un mismo ciclo**.



Usando la plancha



Es la responsable de un consumo importante de energía en las viviendas.



No la dejes conectada mientras haces otras cosas.



Reúne la mayor cantidad de ropa para planchar en un solo momento.

Recomendación

Apaga los electrodomésticos que nadie esté utilizando, en especial los que tienen stand by, mantén tus electrodomésticos en buen estado y jamás seques la ropa con una plancha, así evitarás pérdidas de energía y posibles daños.



Uso seguro de la energía en tu hogar o empresa

Existen riesgos por la manipulación indebida de la energía eléctrica en tu hogar o compañía. Ten en cuenta los siguientes cuidados:



1 No le conectes extensiones ni multitomas, ya que sobrecargas el tomacorriente y es posible el riesgo de un cortocircuito.



2 Instala tomacorrientes con características especiales para lugares húmedos y nunca manipules la electricidad cuando estés mojado, este puede ser un factor de accidentes, que pueden causar lesiones graves o incluso la muerte.





3 Verifica el estado de tus electrodomésticos, podrías sufrir accidentes con la energía eléctrica sino están funcionando bien.

⚡ Debes prestar mucha atención a la conexión de los aparatos eléctricos dentro de tu hogar y atender a las recomendaciones de los fabricantes de los equipos.



4 Evita el exceso de confianza y antes de conectar un electrodoméstico revisa el cable de conexión, el enchufe y el tomacorriente.



5

Si alguno de los electrodomésticos produce descarga eléctrica, te recomendamos llamar a un electricista, ya que pudo haber sido ocasionado por fallas en el aislamiento o por polo a tierra.



Recuerda: que mantener en buen estado las instalaciones internas de tu vivienda o negocio es tu responsabilidad.



6

Antes de que realices cualquier labor en tu vivienda o empresa, como la reparación de equipos eléctricos o electrónicos, suspende el suministro de energía en el interior, apaga interruptores (breakers) o fusibles. Aunque es mucho mejor que lo hagas con un experto electricista certificado, ya que, es importante que sepas si tu instalación cuenta con materiales adecuados, si están conectados correctamente y qué interruptor debes desconectar del circuito.



Nunca conectes luces navideñas con imperfecciones ni daños en sus bombillas, cables o enchufes. Tampoco dejes las luces encendidas por largos períodos ni debajo de telas, cartones ni material inflamable, ya que esto podría ocasionar incendios.



Desconecta cualquier electrodoméstico (televisor, plancha, nevera, abanico, licuadora, etc.), para limpiarlo o arreglarlo.





9 No uses cuchillos ni destornilladores para desconectar los electrodomésticos. Solo utiliza herramientas con el aislamiento apropiado.



10 Cuando tomes un baño no utilices artefactos eléctricos. Eso puede ocasionar accidentes fatales.



11 Si tienes que cambiar un bombillo, tómalo por el bulbo jamás toques la parte metálica.



12 No permitas que tus hijos pequeños conecten los electrodomésticos, y mucho menos permitas que manipulen los tomacorrientes.

Tips para usar las redes de distribución de energía eléctrica de manera segura y responsable

Es fundamental que tengas presente algunas recomendaciones al acercarte a una red de distribución de este servicio:



Evita estar cerca de las redes de energía. Por tu seguridad, respeta siempre las servidumbres de **Afinia Grupo EPM**, no construyas ni siembres árboles debajo de las redes eléctricas.



En las actividades de aseo o en las obras de construcción debes tener un cuidado especial con los andamios, varillas, escaleras, trabajos como el revoque de muros, pega de adobes, pintura de fachadas, limpieza de vidrios y ventanas; todo esto tiene su riesgo.



Antes de iniciar una construcción, pintura o ampliación de fachada, debes tener en cuenta la ubicación de las redes eléctricas.

Si tienes alguna duda, te recomendamos llamar a nuestra línea **Afinia 115** de manera gratuita, al **605 350 0444** o al 018000 919191, y allí te indicaremos los cuidados que debes considerar.

Trabajar cerca de las redes de distribución puede ocasionar lamentables accidentes. Mantén una distancia prudente.

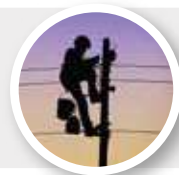


Colgar la ropa en los alambres de los postes de energía, es sumamente peligroso. No acerques varillas, tubos, palos ni otros elementos a los postes, cualquier descarga de energía te puede electrocutar.



No puedes árboles que se encuentren cerca de las redes de energía. Te recomendamos solicitar el servicio de poda de estos árboles que se encuentren interfiriendo con los cables de energía de manera gratuita a nuestra **línea Afinia 115, al 605 350 0444 o al 018000 919191.**

Evita subirte a los postes de energía, es una actividad peligrosa y un accidente te podría causar la muerte.



Solo personal de Afinia Grupo Epm está autorizado y capacitado para trabajar en las redes de energía. Comunícate de manera gratuita a nuestra línea de atención **Afinia 115, al 605 350 0444 o al 018000 919191** cuando personas ajenas estén manipulando o retirando elementos de la misma.

Si detectas un fraude de energía, robo de infraestructura eléctrica, líneas cerca de viviendas o fachadas, destellos en la red eléctrica, postes quebrados, cables descolgados, a baja altura o sobre la calle, **NO** las toques ni intentes removerlas, ni dejes que otro lo haga.

Llámanos de manera gratuita a la **línea Afinia 115**, al **605 350 0444** o al **018000 919191**, y nos haremos cargo de la situación.



Riesgo eléctrico



El arco eléctrico

Se origina por malos contactos, conectar o desconectar extensiones sin haber desconectado sus elementos, acercarse o manipular cables de energía con peladuras, contaminación causada por la salinidad o residuos químicos que deterioren el plástico protector del cable, cortocircuitos causados por el contacto de cables expuestos con alguna parte metálica visible o electrodomésticos en mal estado.

Contacto directo con partes energizadas

Esta se presenta cuando una persona se expone a una red energizada o a un electrodoméstico en mal estado, sin el conocimiento ni las herramientas necesarias para hacerlo.

Para protegerte, es necesario que mantengas siempre la distancia de seguridad, solo si es posible, debes desconectar los equipos para desenergizarlos de la fuente de energía y comunicarte con un electricista certificado, o puedes llamar a las líneas de atención de **Afinia Grupo EPM**.



Cortocircuito

Esto sucede por la unión de dos conductores diferentes, por la utilización inapropiada de:

- Tomacorrientes deteriorados y sobrecargados.
- Conexiones, cables eléctricos y extensiones eléctricas en mal estado.
- Uso de electrodomésticos o equipos eléctricos deteriorados.

Son las principales causales de incendios de origen eléctrico, quemaduras y electrocución de las personas que los manipulan. **Para mantenerte seguro, debes tener buenas instalaciones eléctricas, equipos y/o electrodomésticos en excelente estado en tu hogar, y mantener las protecciones necesarias para los circuitos de tu casa.**





Sobrecarga

Se presenta cuando se supera la capacidad del tomacorriente para alimentar aparatos o equipos al mismo tiempo por medio de conexiones o extensiones.

Se recomienda conectar electrodomésticos como: lavadoras, hornos, neveras, planchas y enfriadores a un circuito independiente, además, es indispensable utilizar cables en el calibre correspondiente para cada necesidad.

Rayos

Estos dependen de las cargas electrostáticas del ambiente, son impredecibles y altamente peligrosos. Para proteger tu hogar o empresa se deben utilizar protecciones adecuadas, protectores de sobretensiones (DPS), bajantes, conectores, sistema de polo a tierra y pararrayos adecuados.



Primeros auxilios por accidentes de origen eléctrico

Si ocurre algún accidente de electrocución, llama inmediatamente a los servicios médicos más cercanos.

Electrocución:

En caso de que una corriente eléctrica circule a través de un cuerpo humano o animal, puede ocasionar un paro cardíaco, quemaduras o shock. Esto puede pasar por consecuencia de usar cables en mal estado, enchufes o equipos eléctricos defectuosos, puedes sufrir muchas heridas e incluso la muerte.

Síntomas provocados por electrocución

A nivel local:

Destrucción muscular, quemaduras externas, trombosis vascular, gangrena, etc.

A nivel general:

Asfisia, paros cardíacos, quemaduras internas, contracciones musculares intensas, afectación neurológica y renal.

¿Qué hacer?

Sin importar la causa del accidente eléctrico, nunca debes tocar al accidentado con las manos desprotegidas. Verifica primero que no corras peligro y luego haz lo siguiente:



1 Interrumpe la corriente desconectando el interruptor o fusible del aparato eléctrico que aparentemente causó la electrocución. Suspende de inmediato el suministro de la fuente.



2 Asegúrate que la persona no continúa en contacto eléctrico. Retira al accidentado usando materiales o conductores totalmente secos, como palos de madera, ropa, etc.



3 Envuelve los pies de la persona accidentada con una toalla seca o una sábana.



4 Si la persona accidentada respira, ubícala en posición lateral de seguridad y espera hasta que llegue la asistencia médica.

En caso de que haya quemaduras



Aplica abundante agua limpia sobre la quemadura sin importar qué tan profundo o grande (extensa) sea, cúbrela con un trapo o gasa limpia y mojada, aplicando de forma periódica agua sobre el trapo o gasa.

Para que recuerdes siempre:



La utilización de remedios caseros o cremas, ungüentos, pomadas, entre otros, pueden llevar a infecciones muy severas.

En caso de que la persona accidentada tenga prendas de vestir u objetos quemados y se hayan adherido a su piel, déjalos como están, **no los retires, ya que puedes causar un daño aún mayor.**

Ahora, si la persona accidentada se le están quemando las prendas de vestir o alguna parte del cuerpo, intenta las siguientes maniobras:

1 Tira al suelo a la víctima y pon a rodar el cuerpo del accidentado si es posible, esto hará que el fuego tienda a apagarse.

2 Cubre el cuerpo del accidentado o la parte quemada con una manta 100% algodón, que no tenga composición de fibras ni materiales sintéticos (poliéster, nylon, terlenka, etc.).

3 Si los métodos anteriores no funcionan, intenta apagar a la persona con un extintor. Esta acción solo se debe usar como último recurso, ya que su producto químico puede generar daño en los tejidos o inhalación del producto a través de la respiración.

En caso de fracturas



Por ningún motivo muevas la parte afectada.

Intenta inmovilizarla con un par de tablas o cartones limpios, poniéndolos de lado a lado de la parte fracturada (brazos o piernas), soportándolos con cinta adhesiva o vendas elásticas, con el propósito de garantizar la posición anatómica de la parte del cuerpo lesionada.

Canales de contacto

80 centros de atención



- Colocamos agilizadores en la entrada de nuestras oficinas (Afinia al instante)
- Incorporamos Módulo de autogestión y atención virtual.
- Extendimos nuestros horarios.



1 punto fácil
Cartagena



21 cabinas telefónicas



15 oficinas móviles

afinia
Grupo-epm



Línea Afinia 115
24 horas 7 días



AfiniApp



Página web
www.afinia.com.co

Chat virtual
Agendamiento de citas
Centro de atención virtual:

Oficina virtual:

- Factura digital.
- Pagos PSE
- PQR
- Duplicados, historial de consumos.

- Chat en línea
- Llamada virtual
- Videollamada
- Lengua de señas
- WhatsApp



Entérate de nuestros avances y noticias:



@AfiniaGrupoEPM



AfiniaGrupoEPM



@afiniagrupoepm

Para que soluciones cualquier PQR:



Línea Afinia
115

afiniapp
Energía en tus manos



Oficina
Virtual