

ENERCER

PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE EMERGENCIAS EN RED URBANA

CÓDIGO
OPM-PR-012



PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE EMERGENCIAS EN RED URBANA

Código: OPM-PR-012

Versión: 3

Vigencia: 05/02/2022

Página: 2 de 13

TABLA DE CONTENIDO

1	OBJETIVOS.....	4
1.1	OBJETIVO GENERAL.....	4
1.2	OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	4
2	ALCANCE.....	4
3	RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD.....	4
3.1	Del Gerente de Operaciones.....	4
3.2	Del Supervisor Operativo.....	4
3.3	De los Técnicos Operativos.....	4
3.4	Del Gerente Planeación, Gestión y Control.....	5
3.5	Del Tecnólogo SGSST.....	5
4	DEFINICIONES.....	5
5	POLÍTICAS Y/O RECOMENDACIONES.....	5
6	MARCO LEGAL Y/O NORMATIVO APLICABLE.....	5
7	CARACTERIZACIÓN DEL PROCEDIMIENTO.....	7
8	DESARROLLO.....	9
8.1	Recepción del reporte o llamada telefónica.....	9
8.2	Reporte de la emergencia al área técnica.....	9
8.3	Asignación del equipo técnico.....	9
8.4	Revisión del kit básico.....	9
8.5	Desplazamiento del Técnico operativo al lugar.....	10
8.6	Reporte de la Hora de Llegada.....	10
8.7	Análisis de riesgos.....	10
8.8	Verificación de presencia de incendios.....	10
8.9	Señalización del área de trabajo.....	11
8.10	Identificación de la causa de la emergencia.....	11
8.11	Preparación para inicio de la excavación y/o reparación.....	11
8.12	Bloqueo del flujo de gas.....	11
8.13	Ejecución de la Reparación requerida.....	11
8.14	Diligenciamiento del FORMATO DE VISITA TÉCNICA.....	11
8.15	Orden y aseo.....	12
9	RIESGOS Y CONTROLES.....	12



**PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE
EMERGENCIAS EN RED URBANA**

Código: OPM-PR-012

Versión: 3

Vigencia: 05/02/2022

Página: 3 de 13

10	INSTRUMENTOS OPERATIVOS.....	12
11	CONTROL DE CAMBIOS	13
12	CONTROL DE FIRMAS	13
13	BIBLIOGRAFÍA.....	13



PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE EMERGENCIAS EN RED URBANA

Código: OPM-PR-012

Versión: 3

Vigencia: 05/02/2022

Página: 4 de 13

1 OBJETIVOS.

1.1 OBJETIVO GENERAL

Proporcionar los métodos para el restablecimiento de la continuidad, estabilidad, seguridad y hermeticidad en el flujo de gas por las redes de distribución urbana de transporte de gas de **ENERCER S.A. E.S.P.** cuando las mismas se hayan visto afectadas por situaciones naturales o humanas.

1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Establecer las actividades específicas a seguir tras un reporte de emergencia en una línea de distribución urbana de transporte de gas de **ENERCER S.A. E.S.P.**
- Coordinar exitosamente las actividades para la atención de emergencias en las líneas de distribución urbana para identificar y corregir oportunamente la causa de la misma.
- Restablecer el servicio de gas natural domiciliario de la forma más rápida posible, cuando éste se vea interrumpido por la emergencia.

2 ALCANCE.

Este documento debe aplicarse para el restablecimiento de las condiciones normales de operación, después de que una situación inadvertida causase daño a la red urbana de distribución de gas combustible, haya interrumpido parcial o completamente el flujo del mismo, o haya propiciado fugas de gas a la atmósfera

3 RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

3.1 Del Gerente de Operaciones

Hacer seguimiento al proceso de coordinación y cumplimiento de las actividades detalladas en este procedimiento para llevar a buen término el restablecimiento del servicio si este fue interrumpido, o la normalización del mismo a los usuarios de **ENERCER S.A. E.S.P.** Sus veces las hará el Jefe de Operación y Mantenimiento Gas cuando así se requiera.

3.2 Jefe de Operación y Mantenimiento Gas

Realizar seguimiento a las actividades de coordinación, al cumplimiento de los tiempos y procesos requeridos.

3.3 Del Supervisor Operativo

Coordinar, asignar al Técnico Operativo disponible según su zona de operación llevando una trazabilidad de la emergencia hasta su culminación.

3.4 De los Técnicos Operativos

Les corresponde la aplicación del presente procedimiento para realizar la reparación y/o restablecimiento del servicio de acuerdo a los demás procedimientos establecidos para ello.



PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE EMERGENCIAS EN RED URBANA

Código: OPM-PR-012

Versión: 3

Vigencia: 05/02/2022

Página: 5 de 13

3.5 Del Gerente Planeación, Gestión y Control

Debe velar por la aplicación de los procedimientos de trabajo seguro cuando se vaya a realizar las reparaciones especificadas en este documento.

3.6 Del Tecnólogo SGSST

Definir y socializar los parámetros de trabajo seguro a ser usados cuando se vayan a realizar las reparaciones especificadas en este documento, en coordinación con la Gerencia Técnica y con la Jefatura de Planeación y efectuar seguimiento a su cumplimiento.

4 DEFINICIONES.

Anillo Primario: Sistemas de tuberías que se derivan de las líneas troncales, desde las salidas de las estaciones reguladoras y se extienden hacia los nodos compuestos por anillos Secundarios o a la línea de acometida en un sector determinado de la red de distribución. Por lo general se componen de tuberías de materiales plásticos especiales, operadas a media presión.

Anillo Secundario: Sistema de tuberías que derivan del anillo primario y se extienden hasta las líneas de acometida, conformando nodos, los cuales pueden comprender varias manzanas en un sector determinado de la red.

Acometida: Tubería para el suministro de gas, a uno o varios usuarios que deriva desde las líneas troncales, anillo primario o secundario, hasta la válvula de corte individual de consumo, inclusive.

Poliválvula: Válvula de corte para el aislamiento de una sección de tubería, más conocida como nodo.

5 POLÍTICAS Y/O RECOMENDACIONES

- Las emergencias en las redes urbanas se atenderán en cualquier momento o lugar.
- La atención de las emergencias se realizará poniendo en todo momento la seguridad de los trabajadores, contratistas y comunidad como prioridad.
- **ENERCER S.A E.S.P.** garantizará los recursos en todo momento para la atención de las emergencias.
- **ENERCER S.A E.S.P.** ejecutará las actividades de este procedimiento en cumplimiento con la norma técnica Colombiana 3728 cuando se realice intervención de las redes de distribución, de la misma forma se cumplirán las disposiciones a que hubiere lugar contempladas en la resolución CREG 067 de 1995, garantizando así la seguridad y calidad del servicio de distribución de gas Combustible.

6 MARCO LEGAL Y/O NORMATIVO APLICABLE

DOCUMENTOS DE REFERENCIA	
NORMA	DESCRIPCIÓN
NTC 3728	GASODUCTOS. LÍNEAS DE TRANSPORTE Y REDES DE DISTRIBUCIÓN DE GAS



**PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE
EMERGENCIAS EN RED URBANA**

Código: OPM-PR-012

Versión: 3

Vigencia: 05/02/2022

Página: 6 de 13

Resolución CREG 067/1995

Por la cual se establece el Código de Distribución de Gas Combustible por Redes



PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE EMERGENCIAS EN RED URBANA

Código: OPM-PR-012

Versión: 3

Vigencia: 05/02/2022

Página: 7 de 13

7 CARACTERIZACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

DESCRIPCIÓN GENERAL DEL PROCEDIMIENTO							
El aviso de emergencia se recibe, generalmente por teléfono, sin exclusión de los demás canales, y se avisa al Gerente de Operaciones y/o Supervisor Operativo para asignarle en el sistema de operación y mantenimiento la posible emergencia a los Técnicos Operativos, quienes señalarán el sitio tras identificar la ubicación del daño, realizarán la reparación y registrarán en el sistema de operación y mantenimiento y formato de visita técnica los datos requeridos por la Gerencia de Operaciones para el control y reporte de los costos de la emergencia.							
DOCUMENTOS Y REGISTROS UTILIZADOS					CÓDIGO		
FORMATO DE VISITA TÉCNICA					OPM-FO-001		
FORMATO DE SUSPENSIÓN Y/O RECONEXIÓN DEL SERVICIO					OPM-FO-014		
PROCEDIMIENTO DE CANALIZACIÓN DE TUBERÍA DE REDES DEGAS					PRO-PR-002		
PROCEDIMIENTO DE TENDIDO Y SOLDADURA DE TUBERÍA DE POLIETILENO					PRO-PR-004		
SISTEMA DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO							
RESPONSABLE							
Gerente de Operaciones							
DESARROLLO							
N°	PROVEEDOR	ENTRADAS	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	SALIDAS	CLIENTE	ESTÁNDAR CALIDAD
1	Usuarios	Aviso de emergencia	Recepción del aviso de emergencia.	Todos los trabajadores	Aviso de emergencia recibido	Técnicos Experiencia de Servicio o Asistente Experiencia de Servicio	
2	Técnicos Experiencia de Servicio o Asistente Experiencia de Servicio	Aviso de emergencia recibido	Registrar solicitud en Sistema de Operación y Mantenimiento	Técnicos Experiencia de Servicio o Asistente Experiencia de Servicio	Información de la emergencia: Ubicación, Materiales, etc.	Gerente de Operaciones / Jefe de Operación y Mantenimiento o Gas	Sistema de Operación y Mantenimiento
3	Técnicos Experiencia de Servicio o Asistente Experiencia de Servicio	Información de la emergencia	Asignación del equipo técnico.	Gerente de Operaciones/ Supervisor Operativo	Asignar solicitud en sistema de operación y mantenimiento al Técnico Operativo	Técnicos Operativos	
4	Gerente de Operaciones / Jefe de Operación y Mantenimiento Gas	Kit básico	Revisión de kit básico	Técnicos Operativos	Técnicos en el lugar trabajo	Técnicos Operativos	

N°	PROVEEDOR	ENTRADAS	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	SALIDAS	CLIENTE	ESTÁNDAR CALIDAD
5	Técnicos Operativos	Técnicos Operativos en el lugar del área de trabajo	Desplazamiento del Técnico operativo al lugar	Técnicos Operativos	Dato: Hora de llegada	Técnicos Experiencia de Servicio o Asistente Experiencia de Servicio	
6	Técnicos Operativos	Técnicos Operativos en el lugar de la emergencia	Reporte de la Hora de llegada	Técnicos Operativos	Dato: Hora de llegada	Técnicos Experiencia de Servicio o Asistente Experiencia de Servicio	Sistema Integrin
7	Técnicos Operativos	Técnicos Operativos en el lugar de la emergencia	Análisis de riesgos	Técnicos Operativos	Sitio seguro	Técnico Operativo	
8	Técnicos Operativos	Técnicos Operativos en el lugar de la emergencia	Verificación de presencia de incendio	Técnicos Operativos	Sitio seguro	Técnico Operativo	
9	Técnicos Operativos	Técnicos Operativos en el lugar de la emergencia	Señalización el área de trabajo	Técnicos Operativos	Sitio seguro	Técnico Operativo	
10	Usuario	Posible causa de la emergencia	Identificación de la causa de la emergencia	Técnicos Operativos	Daño identificado	Técnico Operativo	
11	Técnicos Operativos	Materiales señalización Herramienta excavación	Preparación para inicio de la excavación y/o reparación.	Técnicos Operativos	Área demarcada y segura para trabajar	Técnicos Operativos	
12	Técnicos Operativos	Técnicos Operativos en el lugar de la emergencia	Bloqueo del flujo de gas	Técnicos Operativos	Área demarcada y segura para trabajar	Técnicos Operativos	
13	Técnicos Operativos	Área demarcada y segura para trabajar	Ejecución de la Reparación requerida	Técnicos Operativos	Tubería urbana reparada	Técnicos Operativos	
14	Técnico Operativo	Daño reparado y emergencia atendida	Diligenciamiento del sistema de operación y mantenimiento y FORMATO DE VISITA TÉCNICA	Técnicos Operativos	Información registrada del daño	Gerente Técnico y de Operaciones	Sistema de operación y mantenimiento y FORMATO DE VISITA TÉCNICA OPM-FO-001
15	Técnico Operativo	Lugar de trabajo	Orden y aseo	Técnicos Operativos	Lugar de trabajo aseado	Usuario	



PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE EMERGENCIAS EN RED URBANA

Código: OPM-PR-012

Versión: 3

Vigencia: 05/02/2022

Página: 9 de 13

8 DESARROLLO

El procedimiento para la atención de emergencias en redes urbanas se divide en los siguientes pasos:

8.1 Recepción del reporte o llamada telefónica

Generalmente los usuarios, la comunidad o los mismos trabajadores de ENERCER S.A. E.S.P, mediante llamada telefónica realizan el aviso a los teléfonos de atención al cliente: (Puede ser de cualquier fuente). El receptor de la llamada debe pedirle al avisador identificar la ubicación exacta de ser posible (solicitar lugar de referencia), y teléfono de contacto.

8.2 Reporte de la emergencia al área técnica

El Técnico Experiencia de Servicio o Asistente Experiencia de Servicio o cualquier funcionario que recibe la llamada deberá informar de manera inmediata al Supervisor Operativo, acerca de la emergencia, dando todas las indicaciones recibidas por parte del usuario, la comunidad o los mismos trabajadores de ENERCER S.A. E.S.P

De no poder encontrar al Supervisor Operativo, El Técnico Experiencia de Servicio o Asistente Experiencia de Servicio o cualquier funcionario que reciba la llamada, contactara al Jefe de Operación y Mantenimiento Gas o Gerente de Operaciones, quienes a su vez realizarán la asignación en el sistema de operación y mantenimiento al Técnico Operativo respectivo.

El Técnico Experiencia de Servicio o Asistente Experiencia de Servicio registra de manera inmediata la información relativa a la emergencia en el sistema de operación y mantenimiento.

8.3 Asignación del equipo técnico

La asignación del Técnico Operativo para la atención de la emergencia la debe hacer el Supervisor Operativo o en su defecto el Jefe de Operación y Mantenimiento Gas o Gerente de Operaciones en función del municipio y los Técnico Operativo y Auxiliar Obras Civiles disponibles por zona, sin perjuicio de la atención inmediata al requerimiento del usuario.

El Supervisor Operativo asigna en el sistema de operación y mantenimiento al Técnico Operativo correspondiente y lo contacta telefónicamente dependiendo la zona correspondiente a la emergencia, dando información del Suscriptor, Dirección, identificación, ubicación exacta de ser posible (solicitar lugar de referencia), teléfono de contacto, cusa de la fuga si se conoce.

8.4 Revisión del kit básico

El Técnico Operativo asignado deberá contar con el kit básico de atención de emergencias en su lugar de trabajo.

El Técnico Operativo debe revisar el estado de cada una de las herramientas o equipos diariamente e informar la necesidad de cambio al Técnico Operativo responsable de mantenimiento de herramientas y equipos, sobre la herramienta que por uso o desgaste lo requiera, y hacer seguimiento hasta ser reemplazada.



PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE EMERGENCIAS EN RED URBANA

Código: OPM-PR-012

Versión: 3

Vigencia: 05/02/2022

Página: 10 de 13

Verificar la vigencia de la calibración en los equipos que se requiera de manera que se encuentren en estado operativo, la cual debe ser informada con quince días de anticipación al vencimiento, al Técnico Operativo responsable de mantenimientos herramientas y equipos.

Para la verificación diaria se debe llenar el formato de kit básico de herramientas diariamente y debe ser enviado debidamente diligenciado y firmado los primeros cuatro días del mes siguiente al mes que corresponde de su diligenciamiento.

El Kit Básico debe contener como mínimo:

Llave expansiva numero 8

Llave expansiva numero 12

Llave de tubos numero 10

Sellante fuerza media

Detector de fugas

Detector de CO

Puntero de bronce

Maceta de bronce

8.5 Desplazamiento del Técnico operativo al lugar

El (los) Técnico(s) Operativo asignado deberá desplazarse al sitio reportado de la emergencia llevando consigo como mínimo el equipo y los materiales para la detección de fugas.

8.6 Reporte de la Hora de Llegada

En todos los casos de reporte de emergencia, el Técnico Operativo desplazado llamará al Técnicos Experiencia de Servicio o Asistente Experiencia de Servicio reportando la hora de llegada al sitio de la emergencia, habiéndolo identificado claramente. Dicha hora es registrada como Hora de inicio en el Formato de Visita Técnica que servirá de referencia para el posterior reporte al SUI

8.7 Análisis de riesgos

Es de vital importancia que el Técnico Operativo haga un análisis de los riesgos a los que va a estar expuesto en esta actividad, de igual manera los controles que debe tener en cuenta para la ejecución de la misma, los cuales se encuentran en el **Anexo 012. ATS Atención de emergencia en Instalación Interna.**

El Técnico Operativo encargado de la emergencia debe realizar una inspección visual tanto en el lugar como en las viviendas aledañas de posibles peligros externos como combustibles, chispas u otros elementos

8.8 Verificación de presencia de incendios

En esta etapa el Técnico Operativo deberá revisar si hay presencia de incendio producida por la fuga de gas combustible, caso en el cual reportará de manera inmediata a la institución de bomberos del



PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE EMERGENCIAS EN RED URBANA

Código: OPM-PR-012

Versión: 3

Vigencia: 05/02/2022

Página: 11 de 13

municipio o se le informará a la autoridad competente y si el fuego continúa expandiéndose, deberá cerrarse la polivalvula más cercana.

8.9 Señalización del área de trabajo

El Técnico Operativo antes del ingreso deberá señalizar el área de trabajo para evitar el ingreso de personas no autorizadas.

8.10 Identificación de la causa de la emergencia

Se realiza una inspección visual y con el detector sensit hxcg-2d en el lugar indicado para identificar el lugar de la posible fuga.

8.11 Preparación para inicio de la excavación y/o reparación.

Siempre que sea seguro, tras hacer la verificación expuesta en este procedimiento, y de no ser necesario solicitar apoyo de más personal, se señalizará el sitio de trabajo y se retirarán a las personas no autorizadas con el apoyo de la institución presente Tales como Policía, Bomberos o Defensa Civil.

Luego se procederá a realizar o mejorar la excavación necesaria para el despeje de la tubería comprometida para lo cual se tendrá en cuenta las actividades pertinentes según el procedimiento PRO-PR-002 PROCEDIMIENTO DE CANALIZACIÓN DE TUBERÍAS DE GAS.

8.12 Bloqueo del flujo de gas

Para ayudar a garantizar la seguridad del procedimiento, se bloqueará el paso de gas por el sector de tubería que se va a reparar, bien sea por medio de prensas de estrangulamiento o por cierre de la(s) polivalvula respectiva.

8.13 Ejecución de la Reparación requerida

Se lleva a cabo la reparación necesaria, ya sea encamisando la tubería, realizando una junta soldada, volviendo a enterarla según los requisitos de los procedimientos para tal fin. Dichas reparaciones deben hacerse según las indicaciones del **PRO-PR-003 Procedimiento de Tendido y soldadura de tubería de Polietileno**. Posteriormente se procederá al tape o autorización del mismo por parte del personal de apoyo.

Los registros generados por dichos procedimientos se archivarán como parte de la atención de la emergencia

8.14 Diligenciamiento del sistema de operación y mantenimiento y FORMATO DE VISITA TÉCNICA

El Técnico Operativo asignado diligencia el Sistema de Operación y Mantenimiento y FORMATO DE VISITA TÉCNICA OPM-FO-001 llenando los campos respectivos de:

- a) Datos generales.
- b) Motivo de la visita – Clasificación del tipo de evento
- c) Prueba de monóxido de carbono (Según aplique)
- d) Descripción del servicio técnico



PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE EMERGENCIAS EN RED URBANA

Código: OPM-PR-012

Versión: 3

Vigencia: 05/02/2022

Página: 12 de 13

- e) Reporte de Material
- f) Observaciones
- g) Nombres y firmas

El Técnico Operativo asignado deberá garantizar que el Sistema de Operación y Mantenimiento y formato de visita técnica sea firmado por la persona que reporta la emergencia o quien se hace responsable de la misma, como signo de aceptación del servicio prestado, en el campo de firma para el usuario. De no firmar nadie por no haber responsable específico, el Técnico Operativo dejara la observación correspondiente en el campo del formato previsto para la firma del usuario.

8.15 Orden y aseo

Una vez terminada la reparación, el Técnico Operativo deberá garantizar que el lugar de trabajo quede en condiciones de orden y aseo básicos.

9 RIESGOS Y CONTROLES

RIESGOS	CONTROLES
Procedimiento legal	Control por parte del funcionario con el manejo de información al usuario.
Denuncias del usuario por perdidas económicas	Solicitud de acompañamiento permanente del usuario o un adulto responsable
Desinformación de la comunidad	Manejo de la versión oficial en caso de incendios, afectaciones a terceros o infraestructuras.

10 INSTRUMENTOS OPERATIVOS

OPM-FO-001 FORMATO DE VISITA TÉCNICA



PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE EMERGENCIAS EN RED URBANA

Código: OPM-PR-012

Versión: 3

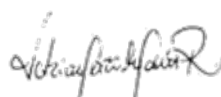

Vigencia: 05/02/2022

Página: 13 de 13

11 CONTROL DE CAMBIOS

DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA	VERSIÓN	APROBÓ
Creación del documento	15/10/2020	1	Gerente de Operaciones

12 CONTROL DE FIRMAS

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Técnico Operativo	Jefe de Operación Y Mantenimiento Gas	Gerente de Operaciones
		

13 BIBLIOGRAFÍA

Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC) "NORMA TÉCNICA COLOMBIANA 3728 (Tercera actualización)" 2018 "GASODUCTOS LÍNEAS DE TRANSPORTE Y REDES DE DISTRIBUCIÓN DE GAS."

Ministerio de Minas y Energía (LA COMISION DE REGULACION DE ENERGIA Y GAS) "Resolución CREG 067" 1995 "Por la cual se establece el Código de Distribución de Gas Combustible por Redes."

Extracol "Manual de Instalación Tuberías y accesorios de Polietileno para la conducción de gas"