

GASOSTENIBLE MESAS DE TRABAJO

 The logo for EPM (Empresas Públicas de Medellín) is displayed in a stylized, lowercase font. The letters 'ep' are in a dark green color, and the 'm' is in a lighter green color. A registered trademark symbol (®) is located to the upper right of the 'm'. The logo is centered within a light gray circular area that has a subtle pattern of vertical wavy lines.

Atención de eventos en el sistema de distribución de Gas Natural por red EPM



Unidad Operación y Calidad Gas

Agenda / Temas



Marco Regulatorio
Clasificación de eventos
Estadísticas
Atención de eventos
PADEC

The logo for EPM (Empresas Públicas de Medellín) is displayed in a stylized, lowercase font. The letters 'e', 'p', and 'm' are in a dark green color, while the second 'm' is in a lighter green color. A registered trademark symbol (®) is located to the upper right of the second 'm'.

**Conozcamos el
modelo de
Atención de
Emergencias - EPM**

Requerimientos regulatorios



Ley 142 de 1994



CREG 067 de 1995

CREG 071 de 1999

CREG 100 de 2003

Ley 1523 de abril 24 de 2012

Decreto 2157 de 2017

Asegurar que el servicio se preste en forma continua y eficiente, y sin abuso de la posición dominante que la entidad pueda tener frente al usuario o a terceros

Reglamento de distribución

Reglamento de Transporte - RUT

Indicadores de calidad en la prestación del servicio

Política Nacional de Gestión de Riesgo

Plan de Gestión del Riesgo de Desastres de las Entidades Públicas y Privadas

CREG 067 -1995

5.3.1 Continuidad del servicio

El distribuidor tomará las medidas necesarias para brindar un suministro del servicio regular y continuo. En el evento que el distribuidor suspendiera, restringiera o discontinuará el suministro en razón de una situación de emergencia o un caso de fuerza mayor o por cualquier otra causa ajena a él, no será responsable por cualquier pérdida o daño, directo o consecuente, resultante de tal suspensión, discontinuidad, defecto, interrupción, restricción, deficiencia o falla.

5.3.2 Emergencia

El distribuidor podrá restringir o interrumpir el servicio a cualquier usuario o usuarios, independientemente de las condiciones especiales de dicho servicio, en caso de una emergencia que amenace la integridad de su sistema si, a su juicio, tal acción conjura o mejora la situación de emergencia. El ejercicio de tal derecho estará sujeto a revisión de la CREG.

El distribuidor estará obligado a responder a las llamadas de emergencia en forma inmediata, independiente del tiempo requerido para acción correctiva, una vez se determine el tipo de problema a resolver.

Ley 1583 de 2012

Emergencia: Situación caracterizada por la alteración o interrupción intensa y grave de las condiciones normales de funcionamiento u operación de una comunidad, causada por un evento adverso o por la inminencia del mismo, que obliga a una reacción inmediata y que requiere la respuesta de las instituciones del Estado, los medios de comunicación y de la comunidad en general

CREG 067 -1995

5.3.3 Atención de emergencias

- Toda empresa de distribución deberá contar con un servicio de atención de emergencias, que funcione las 24 horas del día. El tiempo máximo permitido entre el reporte de la emergencia y la presencia del equipo de emergencias en el lugar, no deberá ser superior a una hora.
- El servicio de atención de emergencias deberá redactar un manual de procedimiento para emergencias y un folleto de emergencias para ser repartido entre los usuarios de la empresa, que además indique pautas para el manejo seguro del gas. Igualmente deberá llevar un registro de todas las emergencias presentadas, indicando claramente la causa, y el correctivo correspondiente.
- El servicio de atención de emergencias deberá mantener contacto permanente con los bomberos locales para actuar en forma coordinada. Así mismo deberán realizar, por lo menos una vez al año, un ejercicio conjunto de atención de emergencias. Estará a su cargo la coordinación de la acción de las autoridades con la empresa ante cualquier escape de gas o emergencia.
- Será función de la Superintendencia de Servicios Públicos (SSP) verificar que los puntos anteriores se cumplan.
- El distribuidor informará a cualquier miembro de la comunidad que requiera ejecutar obras, acerca del trazado y las precauciones que se deben tomar para evitar accidentes.

Clasificación de los eventos

La Unidad de Operación y Calidad Gas como dependencia responsable del seguimiento y la administración de la atención de eventos que se presentan en el sistema de distribución de gas natural, de acuerdo a las características del evento, le asigna un código que determina la prioridad de atención, con el fin de gestionar los recursos para su debida intervención.



Código	Concepto de Clasificación del Evento		Clasificación de Evento (No Controlado / Controlado)	Tiempo de Atención
	Nombre	Descripción		
1300	Escape de gas en red de acero o red de polietileno	Daño o manipulación inadecuada por terceros, instalación defectuoso del elemento, robo de elementos, corrosión, elemento defectuoso	No controlado	1 Hora
1350	Escape de gas en red Interna	Daño o manipulación inadecuada por terceros, instalación defectuoso del elemento, robo de elementos, corrosión, elemento defectuoso	No controlado	1 Hora
1400	Escape incendiado	Escape de gas con incendio, ignición de origen desconocido	No controlado	1 Hora
1500	Olor a Gas en Instalación	Daño o manipulación inadecuada por terceros, instalación inadecuada por terceros, instalación defectuosa del elemento, elemento defectuoso,	No controlado/Controlado	1 Hora/24 Horas
1700	Ausencia de gas	Daño o manipulación inadecuada por terceros, problemas del medidor, problemas del regulador, problemas del gasodoméstico, obstrucción de la red interna, obstrucción en conector, daño en acometida o red de PE	Controlado	

Clasificación de los eventos

Evento 1300 rotura en red polietileno o en red de acero.

Son aquellos eventos que se generan en las redes de gas, sea en polietileno o acero, ubicadas en vías, cunetas, andenes o zonas verdes (generalmente daños causados por trabajos que están ejecutando en vía pública).

Evento 1350 escape en red interna sin controlar

Si el cliente informa que el olor se percibe en la red interna o dentro de la vivienda, informarle al cliente que debe cerrar la válvula de los gasodomésticos (cubierta, estufa, cocineta, calentador). Validar si el cliente pudo cerrar la válvula. Si el olor continúa en el ambiente, informarle al cliente que proceda a cerrar la válvula del centro de medición la cual se encuentra ubicada en la parte externa de la vivienda (indicar como se cierra la válvula y validar si el cliente pudo cerrarla).

Evento 1400 escape incendiado

Si se reporta un escape incendiado, ya sea, en centros de medición, red fachada, red interna, cocina, conector flexible, gasodomésticos, llaves de paso o en cualquier parte de la red del cliente, y este se presentó en las últimas 12 horas, aunque haya sido controlado, debe ser ingresado con este código. Los 1400 se pueden presentar tanto en viviendas como en el sector no residencial, ambos deben ser tratados como eventos de atención prioritaria.

Evento 1500 Olor a gas

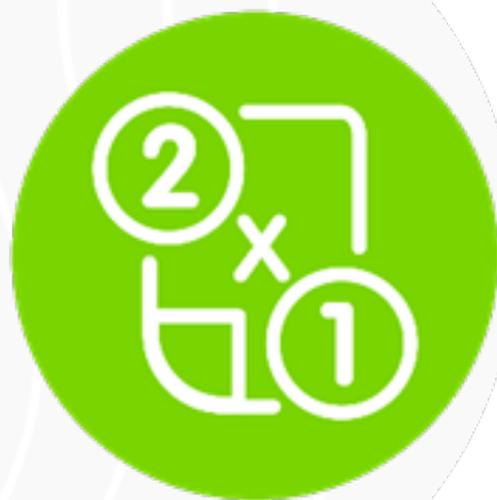
Son requerimientos generados por escapes de gas después del regulador del centro de medición; su atención se debe realizar en las siguientes veinticuatro (24) horas a su ocurrencia, dado que puede ser controlada la fuga, cerrando la válvula del centro de medición y/o de los gasodomésticos.

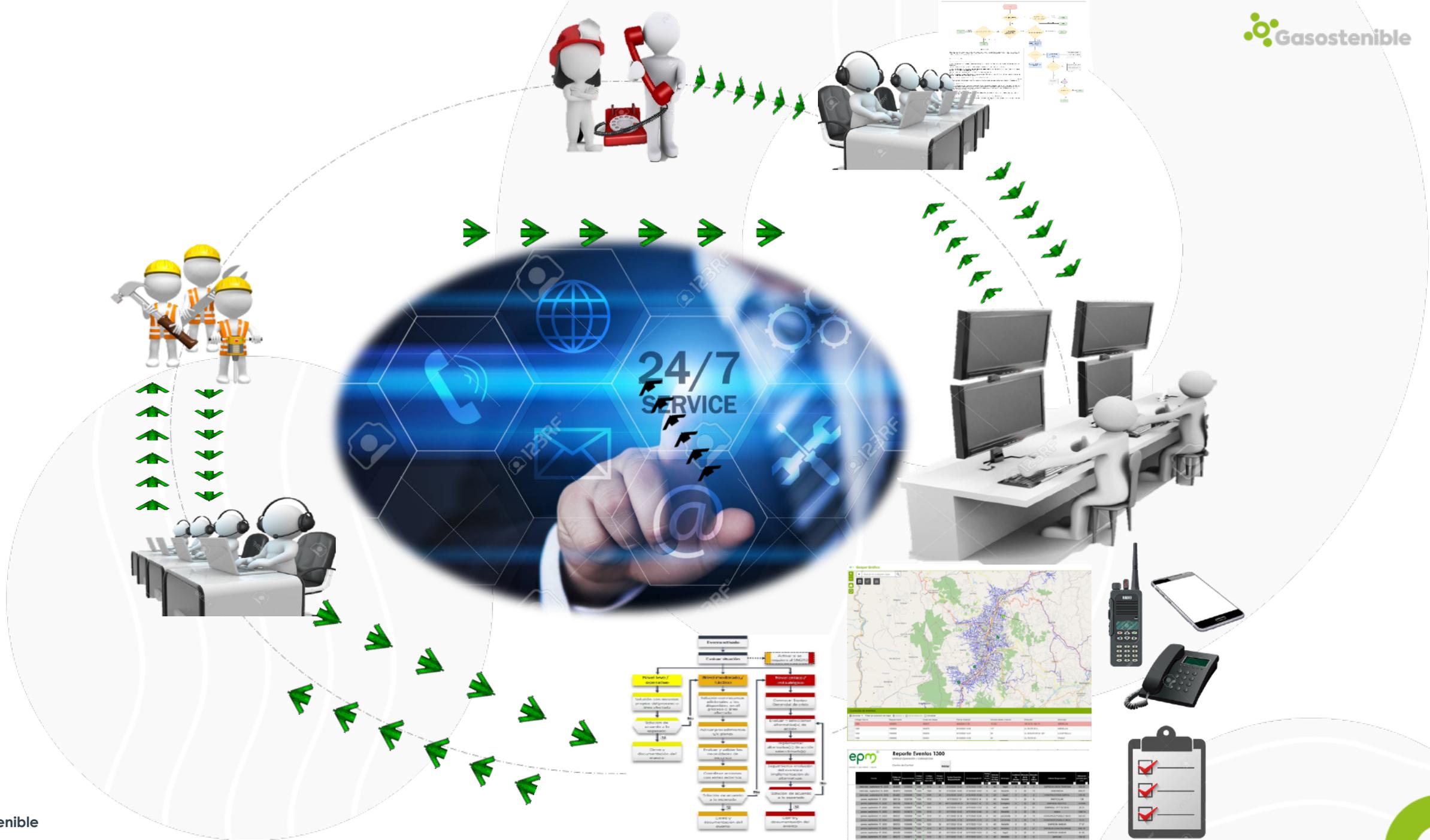


Estadísticas

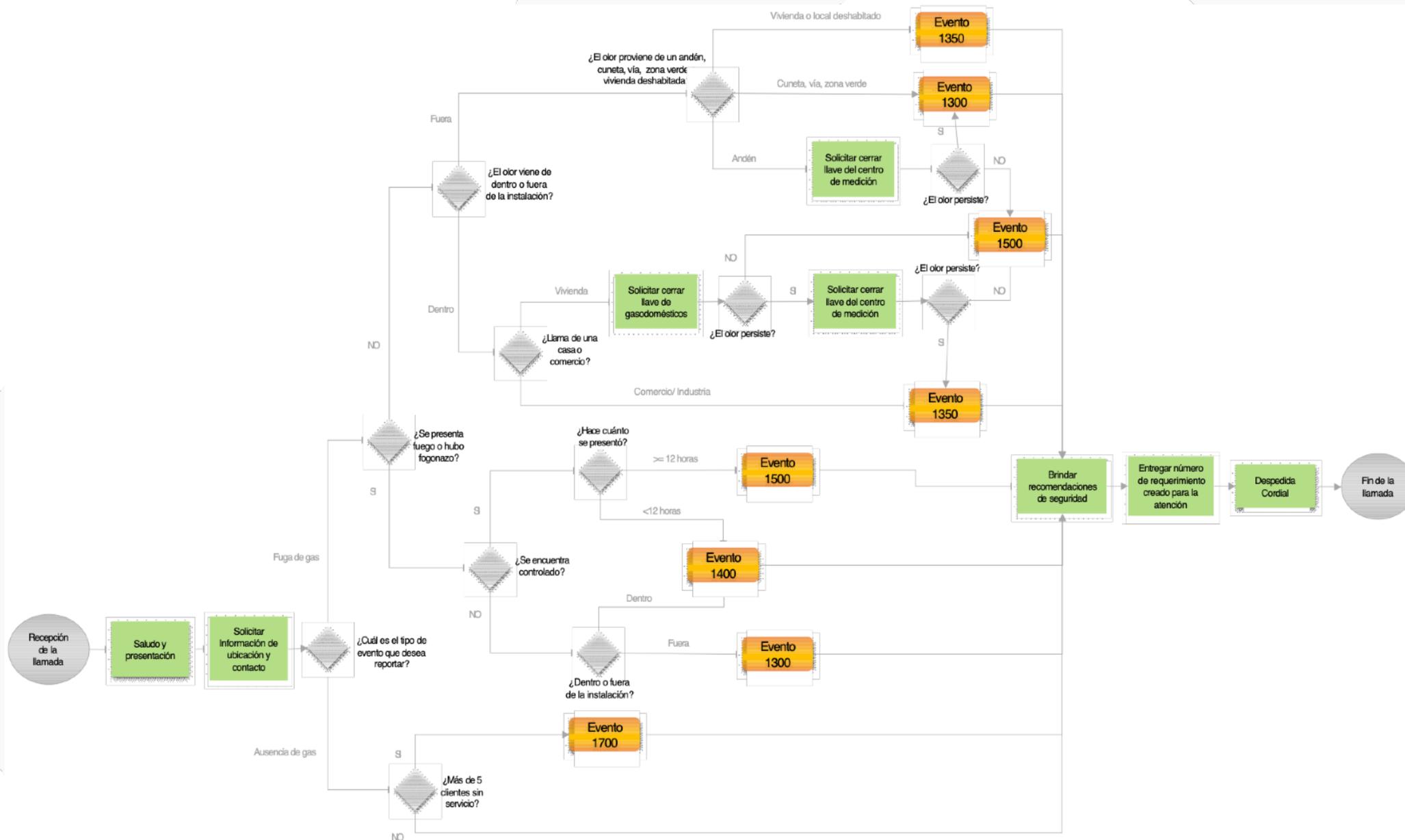


[ArcGIS Insights \(epm.com.co\)](https://epm.com.co)





Guion línea 115



Herramienta Gaspar Grafico

Gaspar Gráfico

Buscar en cualquier capa

Consulta de eventos

Opciones Filtrar por extensión de mapa Acerca a Borrar selección Actualizar

Código Interno	Requerimiento	Orden de trabajo	Fecha Creación	Minutos desde creación	Dirección	Municipio	Fecha Llegada Cuadrilla	Fecha Control OT
1500	1390557	1308120	8/27/2021 8:31	325.682	RURAL_190642100242950000_CL 32 33-94	SALGAR	4/10/2022 12:33	
1500	1700457	1600791	6/16/2022 15:48	502.353	CR 68 CL 97 -94	MEDELLIN		
1700	1751740	1668156	8/23/2022 9:12	404.029	CL 104 A CR 70 -158	MEDELLIN		
1700	1808122	1772100	12/26/2022 15:01	224.480	CL 58 B CR 85 D -62 (INTERIOR 301)	MEDELLIN		
1700	1871927	1772201	12/27/2022 12:02	223.219	CR 65 F CL 23 -17	MEDELLIN		
1700	1873013	1772232	12/27/2022 13:05	223.156	CR 55 GG CL 82 SUR -60 (INTERIOR 301)	LA ESTRELLA		

Estado de aplicación
Haz clic para restaurar la extensión de mapa y la visibilidad de las capas donde lo dejaste.

Plantilla para reportar los eventos



energía | gas natural | aguas

Reporte Eventos 1300

Unidad Operación y Calidad Gas

Centro de Control

Iniciar

Fecha	Orden de Trabajo	Requerimiento	Código requerimiento	Código solicitud específico	Tiempo llegada [min]	Fecha Creación Requerimiento	Fecha Llegada OT	Tiempo de Ausencia [mi]	Valvula Exceso de Flujo activada	Municipio	Cantidad de clientes afectados	Diámetro de la tubería [mm]	Diámetro del orificio [mm]	Entidad Responsable	Estimación pérdida gas [m3]
miércoles, septiembre 16, 2020	994863	1026608	1300	1310	40	9/16/2020 10:40	9/16/2020 11:00	0	NO	Itagüí	0	20	7	EMPRESA UNION TEMPORAL	103.57
miércoles, septiembre 16, 2020	994972	1026682	1300	1320	39	9/16/2020 14:06	9/16/2020 14:45	0	NO	Medellín	0	25	10	INGEOMEGA	206.07
miércoles, septiembre 16, 2020	994991	1026696	1300	1320	46	9/16/2020 14:53	9/16/2020 15:39	0	NO	Itagüí	0	63	8	CONSTRUCTORA CAPITAL	155.56
jueves, septiembre 17, 2020	995124	1026788	1300	1310	1	9/17/2020 2:13	9/17/2020 2:14	0	NO	Medellín	1	20	6	PARTICULAR	1.90
jueves, septiembre 17, 2020	995140	1026819	1300	1320	39	09/17/202006:31	9/17/2020 7:10	0	NO	Envigado	0	32	26	EMPRESA REDYCO	1418.90
jueves, septiembre 17, 2020	995266	1026907	1300	1310	1	9/17/2020 11:32	9/17/2020 11:33	0	NO	Amalfi	0	25	21	EMPRESA UT 7 DC 2019	22.21
jueves, septiembre 17, 2020	995222	1026879	1300	1310	37	9/17/2020 10:03	9/17/2020 10:40	0	NO	Medellín	0	32	26	redyco	1346.14
jueves, septiembre 17, 2020	995231	1026884	1300	1310	37	9/17/2020 10:19	9/17/2020 10:56	0	NO	La Estrella	0	20	16	CONSORCIO PUEBLO VIEJO	525.83
										La Estrella	0	20	16	CONSORCIO PUEBLO VIEJO	14.21
										Medellín	0	25	7	EmPRESA SANEAR	77.67
										Medellín	0	25	21	EMPRESA CONSTRUOBRAS	666.18
										Itagüí	0	25	6	EMPRESA SANEAR	81.80
										Medellín	0	20	6	particular	106.52
										Medellín	20	25	5	CONSTRUCCIÓN DE BOSQUELDER	26.42

Administrar Órdenes de Trabajo

Detalle Orden de Trabajo

Orden de Trabajo: Requerimiento: Cuadrilla:

Dirección: Teléfono Contacto: Código General Reportado:

Municipio:

Fecha Última Revisión:

Fecha Asignado: Fecha Llegada: Fecha Control:

Fecha Terminación: Fecha Cierre: Elemento de Red:

Código General Real: Código Especifico de Atención Campo: Causa:

Tipo de Evento:

Observaciones:

Estado Operativo GASPAR: Estado Operativo Antes: Estado Operativo Después:

Estado de la OT: Causal de Estado OT: Fecha Conexión Instalación:

Estrato Instalación: Estado Facturación:



PADEC EPM

Protocolo de Atención de Eventos y Crisis

2.3.1 Evento leve / operativo

Es aquel evento que no genera un impacto para la organización y su atención se realiza con los recursos disponibles en la sede, instalación, proceso, servicio o proyecto afectado.

2.3.2 Evento moderado / táctico

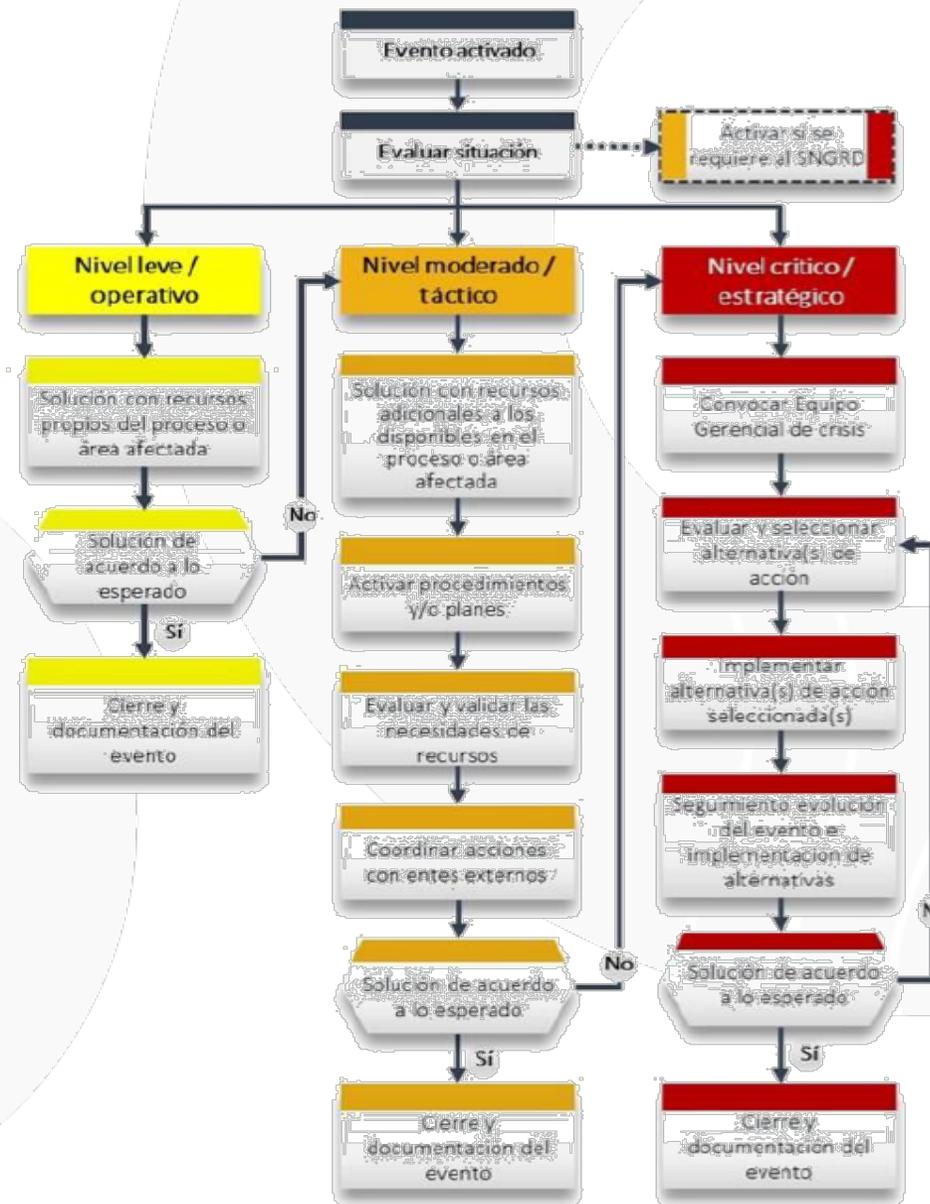
Las consecuencias de este evento materializado representan ciertas amenazas para la vida, la propiedad, el ambiente o la reputación de la organización. Su atención requiere del uso de recursos adicionales (internos o externos) y puede implicar la modificación temporal, parcial o total de la ejecución del proceso, proyecto o servicio afectado.

2.3.3 Evento crítico / estratégico

Es aquel evento que afecta los objetivos estratégicos de la organización, de tal manera que pone en peligro su reputación, estabilidad y supervivencia. Su atención requiere de la activación del Equipo Gerencial de Crisis.



Flujograma clasificación de eventos



NIVEL LEVE / OPERATIVO

Coordinador de la atención del evento

Jefe de la atención del evento nivel 1

(Gerente / Director o Jefe de la instalación, proceso, proyecto o servicio afectado)

Operadores de salas de control

Cuadrillas o equipos de operación y mantenimiento

Equipos de apoyo interno

Líneas de soporte informático

Equipos internos de control

Otros equipos de la organización

NIVEL MODERADO / TÁCTICO

Jefe de la atención del evento nivel 2

(Gerente / Director o Jefe de la instalación, proceso, proyecto o servicio afectado)

Equipo Táctico

Gerente (es)
Director (es)
Jefe (es)
Funcionarios responsables

Equipo Asesor

Gte. Relaciones Externas
Gte. Gestión Integral de Riesgos
Gte. Comunicación Corporativa
Gte. Soporte Administrativo
Otros Funcionarios requeridos

Grupos externos de apoyo

Cuerpos de Bomberos
DAPARD, DAGRED, Policía,
Fuerzas Militares, Cruz Roja,
Defensa Civil, Otros.

Equipos Especializados de Trabajo

NIVEL CRÍTICO / ESTRATÉGICO

Jefe de la atención del evento nivel 3

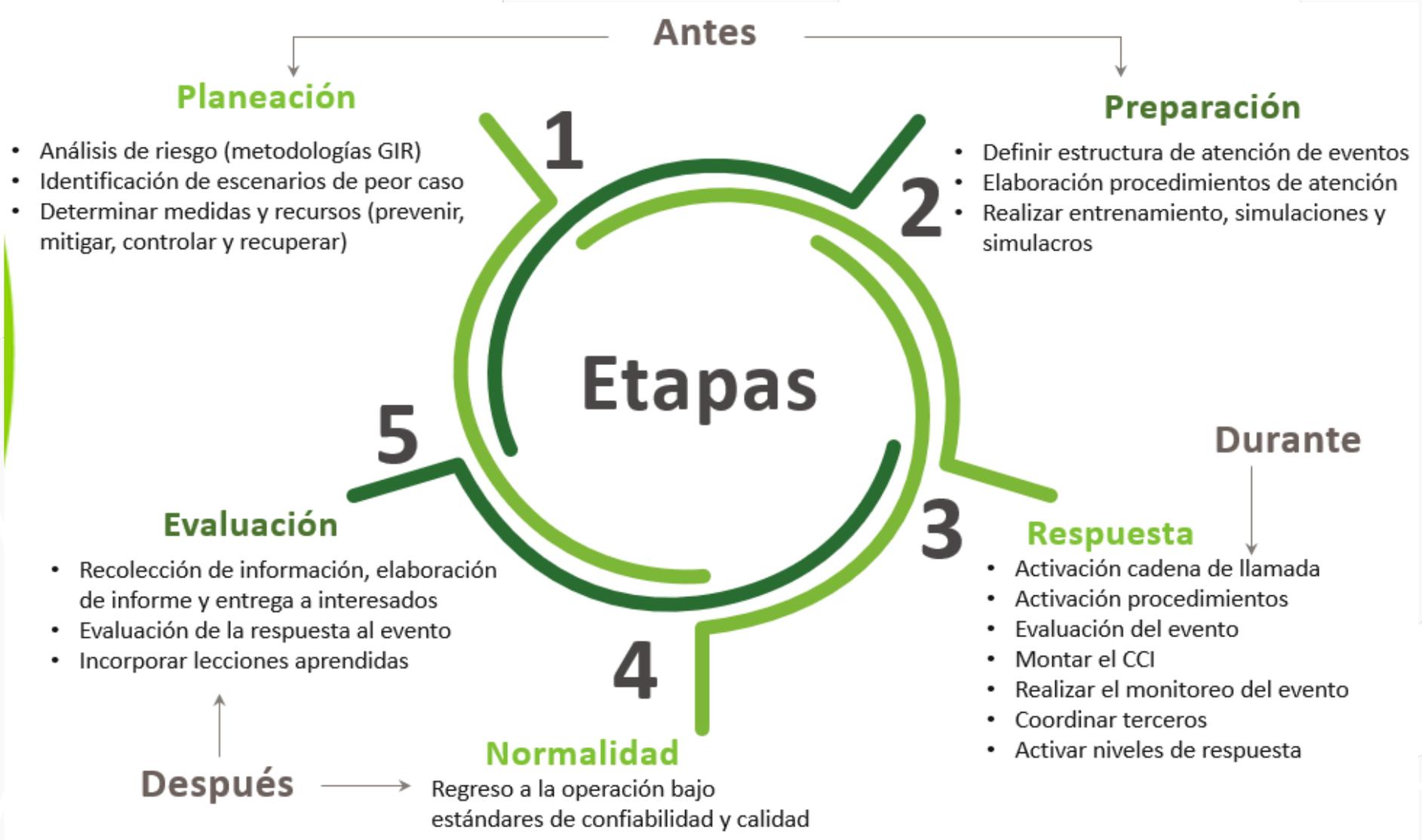
(Vicepresidente del Negocio o servicio afectado)

Equipo Gerencial de Crisis

Gerente General	VPE Gestión de Negocios	VPE Finanzas Corporativa, Gestión de Riesgos e inversiones	VP Suministros y Servicios Compartidos	Otros Requeridos
	VPE Proyectos e Ingeniería	VP Desarrollo Humano y Organizacional	VP Comunicaciones y Relaciones Corporativas	
	VPE Estrategia y Crecimiento	Secretaría General	VP Auditoría Corporativa	

Equipos Especializados de Trabajo

ETAPAS QUE SE SURTEN PARA LA ATENCIÓN DE UN EVENTO





¡IMPARABLE!

GRACIAS