

PROCEDIMIENTO GENERAL DE EMERGENCIA

PROCEDIMIENTO

Código: SM EM P 01

Revisión: 9

Vigencia: septiembre 2021

Promotor: Gerencia de CSAS

AMD	Feb-2021	ALI-AAR-MMA	Ago-2021	EDC	Sep -2021	
AMD	31/05/2018	ALI-HUG	27/12/2018	EDC	25/01/2019	
Responsable	Fecha	Responsable	Fecha	Responsable	Fecha	OBSERVACIONES
ELABORÓ		REVISÓ		APROBÓ		

Indica cambios con relación a la revisión anterior

El único documento válido es el publicado en Intranet

	PROCEDIMIENTO	Código: SM EM P 01	Pág. 2 de 20
	PROCEDIMIENTO GENERAL DE EMERGENCIA		
		Revisión 9	

Índice y Contenido

1. OBJETIVO	3
2. ALCANCE	3
3. PREMISAS Y OBSERVACIONES	3
4. RESPONSABILIDADES	4
5. DEFINICIONES	5
6. DIAGRAMA DE COMUNICACIONES	7
7. ACTIVIDADES	8
7.1. Receptor de la Información	8
7.2. Responsable en el sitio	8
7.3. Jefe de Sección	9
7.4. Jefe del Centro Operativo Local de Emergencias (C.O.L.E.)	9
7.5. Sub Gerente de Operaciones	11
7.6. Gerente de Operaciones	11
7.7. Controladores de Gas / Coordinador de Operativo	11
7.8. Jefe de Control de Gas	12
7.9. Ingeniero de Transporte	12
7.10. Programador de Salida de Servicios	12
7.11. Jefe de Programación de Transporte	12
7.12. Sub-Gerente de Transporte y Servicios al Cliente	13
7.13. Gerente de Transporte y Servicios al Cliente	13
7.14. Gerente de Asuntos Regulatorios	13
7.15. Gerente de Asuntos Públicos y Comunicaciones	13
7.16. Análisis de Riesgos	13
7.17. Coordinador zonal SAS	13
7.18. Jefe SAS Operativo	14
7.19. Jefe de Salud Ocupacional	14
7.20. Jefe de Gestión Ambiental y Sostenibilidad	14
7.21. Gerente CSAS	14
7.22. Gerentes en General	14
7.23. Director de Recursos Humanos	15
7.24. Director de Operaciones	15
7.25. Director General	15
8. PRESUNCIÓN DE INCIDENTE EN EL SISTEMA DE TRANSPORTE	16
9. REGISTROS	16
10. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA	16
11. ANEXOS	17
11.1. ANEXO 1 – Lineamientos Generales para la Evacuación de Personal Lesionado en una Emergencia	17
11.2. ANEXO 2 – Lineamientos Generales para el manejo de Registros originados durante la Emergencia	18
11.3. ANEXO 3 – Consideraciones generales para el contacto y manejo con los medios de prensa	18

	PROCEDIMIENTO	Código: SM EM P 01	Pág. 3 de 20
	PROCEDIMIENTO GENERAL DE EMERGENCIA	Revisión 9	

1. OBJETIVO

Establecer la secuencia de acciones, responsabilidades y lineamientos generales necesarios para responder y controlar en forma rápida y eficiente a toda situación de **emergencia** que pueda suceder en la compañía., con el propósito de:

1. Asegurar que todo personal lesionado reciba atención médica lo más rápido posible.
2. Mantener bajo control y en operación segura el Sistema de Transporte.
3. Minimizar los efectos del incidente en la operación del sistema de transporte de gas.
4. Restringir toda contaminación para minimizar cualquier impacto negativo probable sobre el medio ambiente.
5. Mantener fuera del sitio del incidente a toda persona no autorizada.
6. Establecer vínculos y vía adecuada de comunicación con entidades públicas o privadas (bomberos, policía, defensa civil y otros organismos) que pueden colaborar en una emergencia.
7. Coordinar el accionar de los organismos que tengan incumbencia y/o participen durante la emergencia.
8. Asegurar que Control de Gas y el área involucrada en la emergencia reciban información inmediata según el Diagrama de Comunicaciones.
9. Asegurar la rápida y adecuada comunicación a los familiares de las personas que han sufrido lesiones.
10. Comunicar a terceros que estén o puedan resultar afectados por la emergencia.
11. Brindar un tratamiento adecuado a los medios de prensa y organismos públicos.

2. ALCANCE

Todas las actividades que se desarrollan en instalaciones de propiedad de TGN como así también actividades realizadas en instalaciones operadas y mantenidas por la Compañía.

Es de aplicación a partir del momento de la notificación de una emergencia y hasta que todos los hechos que ponían en riesgo la seguridad de las personas, la integridad de las instalaciones, la continuidad del servicio y/o el equilibrio del medio ambiente estén controlados.

3. PREMISAS Y OBSERVACIONES

Este procedimiento establece lineamientos generales y responsabilidades para el control de cualquier situación de emergencia. Los Planes Locales de Emergencia, presentes en cada sitio Operativo de TGN, contienen información específica, de alcance Local, para responder cualquier tipo de emergencia; como ser Rol de incendio; Plan de evacuación; Números telefónicos de contactos de interés; caminos de acceso; datos de productos químicos, etc.

	PROCEDIMIENTO	Código: SM EM P 01	Pág. 4 de 20
	PROCEDIMIENTO GENERAL DE EMERGENCIA	Revisión 9	

4. RESPONSABILIDADES

Cumplir con el Diagrama de Comunicaciones (punto 6) es responsabilidad de todas las posiciones mencionadas en este apartado o quien esta designe para cubrir el rol; además:

- **Jefe / Jefe de Sección:**

Asegurar que el personal de su Sección se encuentre capacitado para responder ante una situación de emergencia.

Designar los responsables de revisar y mantener actualizados los Planes de Locales de Emergencia de sus respectivas secciones.

Verificar la actualización de los planes locales de emergencia anualmente o cuando existan cambios importantes.

- **Sub Gerente Operaciones/ Jefe de Sección:**

Asegurarse que haya disponibilidad de equipos necesarios para responder a emergencias y que los mismos se encuentren bien mantenidos.

Asegurarse que se cuente con la disponibilidad de los servicios necesarios para la respuesta de emergencia.

- **Gerente de Operaciones:**

Asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios para afrontar la atención de una emergencia.

- **Coordinadores Zonales de Seguridad, Ambiente y Salud (SAS)**

Deberán verificar la actualización de los planes de emergencia locales anualmente o cuando existan cambios importantes.

Capacitar al personal en los procedimientos de emergencia.

- **Jefe de Seguridad, Ambiente y Salud (SAS) Operativa:**

Revisar y actualizar el Procedimiento General de Emergencia cuando existan cambios importantes, legales o institucionales.

- **Gerente CSAS**

Mantener informado al Director General y al Director de Recursos Humanos sobre el desarrollo de la emergencia.

- **Controlador de Gas / Coordinador Operativo:**

Ejecutar las acciones necesarias para el control de Emergencias que tengan que ver con la Operación del Sistema de Transporte.

	PROCEDIMIENTO	Código: SM EM P 01	Pág. 5 de 20
	PROCEDIMIENTO GENERAL DE EMERGENCIA	Revisión 9	

Recibir la información, registrarla y comunicarla según el Diagrama de Comunicaciones.

Mantener comunicación permanente con el **Jefe del C.O.L.E** a fin de coordinar las acciones correspondientes.

- **Jefe de Control de Gas:**

Asegurar la correcta operación del Sistema de Transporte.

- **Jefe de Programación de Transporte:**

Verificar que las posibilidades operativas no violen obligaciones contractuales o regulatorias.

Reasignar la capacidad disponible.

Asegurar los avisos correspondientes.

- **Sub Gerente de Transporte y Servicio al Cliente:**

Brindar los recursos necesarios a su equipo de trabajo en el transcurso de la Emergencia.

- **SubGerente de Transporte y Servicios al Cliente:**

Asegurarse que su personal esté capacitado para responder a una situación de emergencias de acuerdo con este procedimiento.

- **Gerente de Asuntos Regulatorios:**

Mantener informado al ENARGAS sobre el desarrollo de la emergencia.

- **Gerente de Asuntos Públicos y Comunicaciones:**

Ser el vocero oficial de la emergencia. Comunicar los mensajes corporativos consensuados y definidos previamente por la compañía a las autoridades locales y, si fuese necesario a la prensa y líderes de opinión.

5. DEFINICIONES

- **C.O.L.E.:**

Centro Operativo Local de Emergencia.

Se establecerá preferentemente en la Sala de Control de las Plantas Compresoras, aunque de acuerdo a las circunstancias podrá establecerse en otro lugar si la conveniencia lo indica.

En este lugar se deberá disponer de diagramas operativos, sistemas de comunicación, y el Plan Local de Emergencia.

	PROCEDIMIENTO	Código: SM EM P 01	Pág. 6 de 20
	PROCEDIMIENTO GENERAL DE EMERGENCIA		
		Revisión 9	

- **Emergencia:**

Es un suceso, situación o asociación de circunstancias y factores descontrolados e inesperados que alteran el normal desenvolvimiento de una actividad y exigen adoptar medidas inmediatas para controlarlos. La emergencia desaparece cuando se ha podido resguardar la integridad física de las personas, y/o se ha podido controlar los hechos que ponían en peligro los bienes de la Compañía, o atentaban contra la operación del Sistema de Transporte, o amenazaban el equilibrio ecológico y/o la seguridad de la comunidad.

- **Jefe de C.O.L.E.:**

Se refiere al empleado de TGN que está capacitado para desarrollar desde el **C.O.L.E.** las principales funciones de coordinación requeridas para controlar **localmente** una emergencia.

- **Plan de Respuesta a Emergencias:**

El Plan de Respuesta a Emergencias de TGN está constituido por este Procedimiento General de Emergencias (PGE), los Planes Locales de Emergencia de las Secciones (PLE) y de los Edificios Sede y Almacén Central en calle Andonaegui, y otros procedimientos que deben ser aplicados de acuerdo al tipo de emergencia que se presente.

Comprende las instrucciones que detallan la secuencia de acciones inmediatas necesarias para controlar el evento:

- ▶ Proteger la vida y luego la propiedad.
- ▶ Minimizar el impacto en el transporte de gas.
- ▶ Minimizar impactos negativos al Medio Ambiente.
- ▶ Minimizar impactos en la Comunidad.

- **Receptor de Información:**

Empleado de TGN que recibe un aviso de alguien que informa sobre una real o posible situación de emergencia.

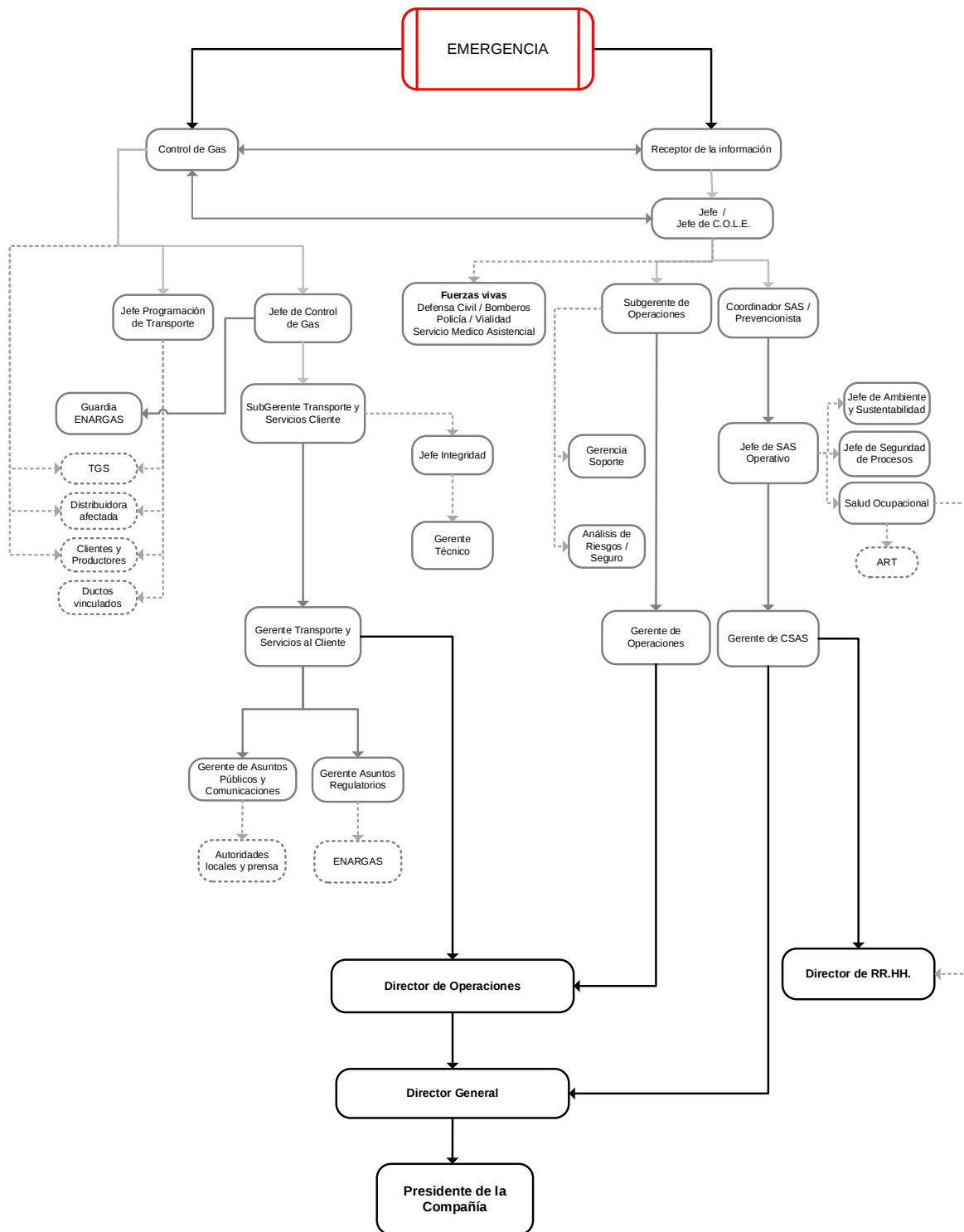
- **Responsable en el Sitio:**

Se refiere al Empleado de TGN que está o concurre al lugar de la posible emergencia y que tiene la responsabilidad de ejecutar las acciones para controlar la emergencia.

Cuando se realicen tareas u obras con presencia de personal de Inspección contratado por TGN, se considerará al Inspector de obra de mayor rango como Responsable en el Sitio (cumpliendo las funciones detalladas en el pto 7.2) hasta tanto concurra al lugar de los hechos un Empleado de TGN.

	PROCEDIMIENTO	Código: SM EMP 01	Pág. 7 de 20
	PROCEDIMIENTO GENERAL DE EMERGENCIA	Revisión 9	

6. DIAGRAMA DE COMUNICACIONES



Emergencia: Es un suceso, situación o asociación de circunstancias y factores descontrolados e inesperados que alteran el normal desenvolvimiento de una actividad y exigen adoptar medidas inmediatas para controlarlos. La emergencia desaparece cuando se ha podido resguardar la integridad física de las personas, y/o se ha podido controlar los hechos que ponían en peligro los bienes de la Compañía, o atentaban contra la operación del Sistema de Transporte, o amenazaban el equilibrio ecológico y/o la seguridad de la comunidad.

NOTA: En caso que no resulte factible comunicarse en el orden indicado, debe continuarse con el próximo paso y en el orden correspondiente de acuerdo al diagrama. Igualmente siempre volver a llamar hasta comunicarse con el nivel sobrepasado.

C.O.L.E.: Comité Operativo Local de Emergencia. En caso que el Jefe de Sección delegue la Jefatura de C.O.L.E., será el Jefe de C.O.L.E. el que continúe con las Comunicaciones.

-----> Comunicación opcional

	PROCEDIMIENTO	Código: SM EM P 01	Pág. 8 de 20
	PROCEDIMIENTO GENERAL DE EMERGENCIA	Revisión 9	

7. ACTIVIDADES

7.1. Receptor de la Información

- 7.1.1. Se recomienda hablar con calma al recibir un llamado de comunicación de emergencia y no cortar la comunicación.
- 7.1.2. Completar los datos requeridos en el **Formulario SM EM F 01 “Recepción de Información de Eventos”** que correspondan según el tipo de emergencia.
- 7.1.3. Comunicar todos los detalles registrados siguiendo el Diagrama de Comunicaciones (punto 6).

7.2. Responsable en el sitio

- 7.2.1. Confirmar la emergencia al **Jefe del C.O.L.E.** y/o a Control de Gas, al llegar al sitio.
- 7.2.2. Asumir el control y la responsabilidad local de las acciones hasta que la emergencia sea controlada o sea relevado por otra persona designada por el **Jefe del C.O.L.E.**
- 7.2.3. En caso de identificarse personas lesionadas tomar contacto inmediato con el área de Salud Ocupacional para coordinar las acciones a tomar y asegurar que toda persona lesionada reciba primeros auxilios lo más pronto posible y coordinar el traslado siempre que sea seguro hacerlo.
- 7.2.4. Controlar la situación para evitar la ocurrencia de accidentes potenciales derivados de la emergencia, por ejemplo: Contener derrame de materiales peligrosos, apagar fuentes de ignición, etc. Las acciones que afecten el transporte de gas deberán ser coordinadas con Control de Gas, por ejemplo: Cierre de válvulas principales, interconexiones, etc.
- 7.2.5. Resguardar el sitio para evitar que se alteren o pierdan las evidencias para facilitar la investigación posterior.
- 7.2.6. Suministrar a **Control de Gas y al Jefe del C.O.L.E.**, la información más exacta posible sobre la situación, los medios disponibles, las acciones tomadas, etc. Si es preciso solicitar instrucciones y/o asistencia.
- 7.2.7. Tomar las medidas que correspondan y estén a su alcance para evitar riesgos a otras personas (por ejemplo, evacuar personas en las cercanías si resulta necesario).
- 7.2.8. Instrumentar los medios para transportar cualquier persona lesionada. De ser posible, solicitar apoyo a Salud Ocupacional.
- 7.2.9. En lo posible tomar nota escrita apuntando cada suceso y la hora respectiva.
- 7.2.10. Llamar por teléfono al Superior Inmediato para informar los nombres de los lesionados si los hubiera.

	PROCEDIMIENTO	Código: SM EM P 01	Pág. 9 de 20
	PROCEDIMIENTO GENERAL DE EMERGENCIA	Revisión 9	

NOTA: En el caso del punto 7.2.10, no se usarán equipos de radio para informar el nombre de las personas lesionadas, **excepto** que sea el único medio disponible.

7.2.11. Coordinar con el Jefe del C.O.L.E. las acciones necesarias para aislar y asegurar el área de todo daño.

7.2.12. Comunicar la presencia de medios de prensa y sus requerimientos al Jefe del C.O.L.E. Utilizar como guía el Anexo 3.

NOTA: Ver Anexo 3 “**Consideraciones generales para el contacto y manejo con los medios de prensa**”.

7.2.13. Asegurar que se individualicen testigos.

7.2.14. Asegurar que se tomen fotografías del lugar lo más rápido posible después de la emergencia, prestando particular atención a todo lo que pudo haber contribuido al incidente.

7.2.15. Asegurar que se haga un croquis del lugar ilustrando la posición de todos los elementos después del incidente, y si es posible reconstruir las posiciones anteriores al mismo.

7.3. Jefe de Sección

7.3.1. Asumir o delegar la función de Jefe del Centro Operativo Local de Emergencia (**Jefe del C.O.L.E.**).

7.3.2. Dar aviso a las fuerzas vivas del lugar (Defensa Civil, Bomberos, Policía, Vialidad, Servicio Médico asistencial, etc)

7.3.3. Designar o confirmar la función de Responsable en el Sitio. Si fuera necesario, concurrir al lugar de la emergencia y liderar las acciones iniciadas por el Responsable en el Sitio.

7.4. Jefe del Centro Operativo Local de Emergencias (C.O.L.E.)

7.4.1. Establecer un Centro Operativo Local de Emergencias **-C.O.L.E.-** para coordinar acciones a fin de controlar eficazmente la emergencia y minimizar los daños.

7.4.2. Asignar a un empleado las tareas de atender el sistema de radio y teléfono y tomar nota apuntando todas las llamadas.

7.4.3. Asignar a un empleado la tarea de documentar cronológicamente, acciones y hechos relacionados con la emergencia.

7.4.4. Asegurar que dicho empleado sea una persona familiarizada con los procedimientos de emergencia y permanezca en el Centro Operativo Local de Emergencia para atender al personal que se encuentra operando en el campo. Esa persona debe estar capacitada para localizar y entender los esquemas y croquis de las instalaciones de campo afectadas.

	PROCEDIMIENTO	Código: SM EMP 01	Pág. 10 de 20
	PROCEDIMIENTO GENERAL DE EMERGENCIA	Revisión 9	

- 7.4.5. De ser necesario, tomar contacto con los grupos de servicios de emergencia, como ser: médicos, destacamentos policiales, bomberos, etc.
- 7.4.6. Notificar al Coordinador SAS y proveer toda la información actualizada pertinente.
- 7.4.7. En caso que algún empleado de TGN resulte lesionado comunicar el hecho al servicio de Salud Ocupacional, para que este indique y coordine los pasos a seguir.
- 7.4.8. Si la ART no cuenta con los medios necesarios para acudir de inmediato al lugar si hay lesionados graves, el **Jefe del COLE** deberá arbitrar los medios para disponer el traslado del/los accidentado/s al centro asistencial más adecuado.
- 7.4.9. Notificar y mantener informado a las posiciones indicadas en el “Diagrama de Comunicaciones” del punto 6.
- 7.4.10. Mantener comunicación permanente con Control de Gas.
- 7.4.11. En coordinación con el responsable en el Sitio y con Salud Ocupacional, si fue posible la solicitud de apoyo:
- de ser posible, arreglar el traslado de toda persona lesionada, al hospital o clínica más cercana. Contemplar la posibilidad de evacuación por taxi aéreo si se estima necesario, según lo permitan las condiciones locales.
 - Proveer al personal médico información acerca del tipo de lesión, medio de transporte, cantidad de víctimas y el tiempo estimado de su arribo al lugar de atención.

NOTA: Ver el Anexo 1 "**Lineamientos Generales para Evacuación del Personal Lesionado en una Emergencia**".

- 7.4.12. Asegurar que se hayan tomado las medidas necesarias para resguardar la seguridad del público y de la comunidad.
- 7.4.13. Cuidar que no se produzcan disturbios en el lugar de la emergencia y que la evacuación de las víctimas pueda efectuarse sin interferencia.
- 7.4.14. Coordinar acciones para la ejecución de las reparaciones correspondientes.
- 7.4.15. Tomar contacto con los propietarios de campos en el supuesto caso que:
- Haya habido daño a la propiedad o que algo preocupe a los propietarios.
 - Vivan en un radio de dos kilómetros de la rotura de un gasoducto.
 - Vivan en un radio de dos kilómetros de un venteo de gasoducto.
- 7.4.16. Mantener informado al Sub Gerente de Operaciones.

	PROCEDIMIENTO	Código: SM EM P 01	Pág. 11 de 20
	PROCEDIMIENTO GENERAL DE EMERGENCIA		
		Revisión 9	

7.5. Sub Gerente de Operaciones

- 7.5.1. Mantener informado al Gerente de Operaciones.
- 7.5.2. Solicitar colaboración a las gerencias necesarias.
- 7.5.3. Informar el hecho ocurrido al Responsable del Sector Análisis de Riesgos de la Gerencia de Finanzas, Planeamiento y Control. (Seguros).

7.6. Gerente de Operaciones

- 7.6.1. Notificar el incidente al Director de Operaciones, y actualizar la información según sea necesario o requerido.

7.7. Controladores de Gas / Coordinador de Operativo

- 7.7.1. Registrar cronológicamente los datos de importancia, las maniobras realizadas y todos los eventos derivados de la emergencia en el [Formulario SM EM F 01 "Recepción de Información de Eventos"](#) y archivarlos en la carpeta habilitada a tal fin.
- 7.7.2. En caso de tratarse de emergencias en el sistema de transporte o que impactan sobre el mismo, deberá acondicionar las instalaciones conforme lo indica el [Procedimiento DI PO P 01 "Presiones Operativas"](#).
- 7.7.3. Contactar al **Jefe de C.O.L.E.** involucrado según el caso y tratar de mantener a través de éste toda comunicación relativa a la emergencia.
- 7.7.4. Conjuntamente con el **Jefe del C.O.L.E.**, responsable por el control local de la emergencia, ejecutar las operaciones de emergencia necesarias para:
 - a) Definir el área o sistema afectado, identificando los puntos clave de control y la tendencia de los mismos.
 - b) Controlar el área o sistema afectado.
 - c) Minimizar el impacto en el Sistema de Transporte de Gas.
 - d) Recibir y actualizar regularmente la información de la emergencia.
- 7.7.5. Realizar las tareas necesarias para limitar el efecto de la emergencia sobre el Sistema de Transporte y controlar el balance del Sistema.
- 7.7.6. Informar al Jefe de Control de Gas sobre el incidente y actualizarlo según le sea requerido.
- 7.7.7. Efectuar los primeros contactos con el Operador Técnico Zonal (designado por los Productores) y con los Clientes.
- 7.7.8. Informar al Despacho de la Transportadora o Distribuidora que corresponda, si resultara necesario.

	PROCEDIMIENTO	Código: SM EM P 01	Pág. 12 de 20
	PROCEDIMIENTO GENERAL DE EMERGENCIA	Revisión 9	

7.8. Jefe de Control de Gas

- 7.8.1. Informar al Sub Gerente de Transporte y Servicio al Cliente respecto del incidente, actualizándolo según le sea requerido.
- 7.8.2. Enviar información preliminar al Ente y copiar a la Gerencia de Asuntos Regulatorios.
- 7.8.3. Proveer el apoyo que resulte necesario al personal de Control de Gas involucrado en el control de la emergencia, incluyendo el soporte para la ejecución de las operaciones.
- 7.8.4. Monitorear el Sistema de Transporte y efectuar las recomendaciones correspondientes para minimizar los efectos de la emergencia en la operación.
- 7.8.5. Evaluar si se requiere más personal de Control de Gas.
- 7.8.6. Comunicar la emergencia al Programador de Salida de Servicio si resultara necesario.

7.9. Ingeniero de Transporte

- 7.14.1. Proveer el apoyo técnico necesario a través de estudios y simulaciones que contemplen distintas alternativas, de acuerdo con lo que pudiera requerir el Jefe de Control de Gas, el Controlador de Turno o Coordinador de Operaciones.

7.10. Programador de Salida de Servicios

- 7.10.1. Analizar la afectación que pudiera provocar la emergencia en el programa de salidas de servicio, realizando las reprogramaciones necesarias.
- 7.10.2. Coordinar y programar reparaciones consecuentes de la emergencia.

7.11. Jefe de Programación de Transporte

- 7.11.1. Mantener informado a los Clientes, productores, a los Operadores Técnicos Zonales y a los operadores de instalaciones cercanas sobre la evolución del incidente.
- 7.11.2. Reasignar la capacidad disponible si fuera necesario.
- 7.11.3. Proveer el apoyo necesario al personal de turno.
- 7.11.4. Asegurar que las posibilidades operativas no violen obligaciones contractuales o regulatorias.
- 7.11.5. Asistir a Control de Gas en posibles acuerdos comerciales.

	PROCEDIMIENTO	Código: SM EM P 01	Pág. 13 de 20
	PROCEDIMIENTO GENERAL DE EMERGENCIA		
		Revisión 9	

7.12. Sub-Gerente de Transporte y Servicios al Cliente

- 7.12.1. Asegurar los recursos necesarios al personal a su cargo para el eficiente cumplimiento de sus funciones.
- 7.12.2. Proveer a los Jefes de Control de Gas, y Suministro y Balance de Gas, el apoyo que éstos pudieran requerir para superar la emergencia operativa.
- 7.12.3. En caso de ser necesario, comunicar al Jefe de Integridad acerca del Incidente y coordinar las condiciones operativas inmediatas.

7.13. Gerente de Transporte y Servicios al Cliente

- 7.13.1. Notificar el incidente al Director de Operaciones, y actualizar la información según sea necesario o requerido.
- 7.13.2. Proveer al Gerente de Asuntos Regulatorios todos los datos relacionados al hecho y que le pueden ser de utilidad para informar al ENARGAS.
- 7.13.3. Proveer al Gerente de Asuntos Públicos y Comunicaciones todos los datos relacionados al hecho y que le pueden ser de utilidad para informar a las autoridades locales, a la comunidad y a los medios de prensa.
- 7.13.4. Redactar el informe de la emergencia, en los aspectos que son de su competencia y elevarlo al Director de Operaciones.

7.14. Gerente de Asuntos Regulatorios

- 7.14.1. Comunicar a ENARGAS la naturaleza y desarrollo de la emergencia.

7.15. Gerente de Asuntos Públicos y Comunicaciones

- 7.15.1. Comunicar los mensajes corporativos consensuados y definidos previamente por la compañía a las autoridades locales y a la prensa, si fuese necesario.
- 7.15.2. En caso que sea necesario, podrá derivar la vocería a otra persona que se encuentre en el lugar para que tome contacto con la autoridad o con los medios de prensa.

7.16. Análisis de Riesgos

- 7.16.1. Informar el incidente a la Compañía de Seguros.

7.17. Coordinador zonal SAS

- 7.17.1. Notificar al Jefe de SAS Operativo y proveer toda la información pertinente.
- 7.17.2. Proveer soporte al Jefe de Sección en todo lo relativo a Seguridad, Higiene y Medio Ambiente donde resulte necesario.
- 7.17.3. Recomendar acciones para resguardar la zona y recolectar las evidencias del incidente requeridas para el proceso de investigación.

	PROCEDIMIENTO	Código: SM EM P 01	Pág. 14 de 20
	PROCEDIMIENTO GENERAL DE EMERGENCIA		
		Revisión 9	

7.18. Jefe SAS Operativo

- 7.18.1. Mantener informado y proveer soporte al Gerente de CSAS en todo lo relativo a Seguridad e Higiene.
- 7.18.2. Mantener informado al Jefe de Ambiente y Sustentabilidad, al Jefe de Procesos de Seguridad e Higiene y al Jefe de Salud Ocupacional sobre los temas que pudieran impactar a sus áreas.

7.19. Jefe de Salud Ocupacional

- 7.19.1. Establecer pautas para la evacuación y atención médica de personal lesionado.
- 7.19.2. Comunicar a la ART la información que ella requiera para el caso de colaboradores de TGN accidentados.
- 7.19.3. De considerarse necesario, viajará al lugar de la emergencia a fin de coordinar la asistencia médica necesaria, con la ART y/o servicios locales. Establecerá las condiciones más convenientes y coordinará las acciones para los casos en que deban realizarse derivaciones y/o traslados a centros asistenciales de mayor complejidad
- 7.19.4. Coordinar asistencia médica para los empleados lesionados y/o sus familiares, según el caso.
- 7.19.5. Notificar al Director de Recursos Humanos en el caso de registrarse lesionados.

7.20. Jefe de Gestión Ambiental y Sostenibilidad

- 7.20.1. Mantener informado y proveer soporte al Gerente de CSAS en todo lo relativo a Aspectos Ambientales.
- 7.20.2. Mantener comunicaciones con las autoridades de aplicación en la materia.

7.21. Gerente CSAS

- 7.21.1. Mantener informado al Director General y al Director de Recursos Humanos sobre el desarrollo de la emergencia.
- 7.21.2. Asegurar los recursos de su gerencia necesarios para colaborar en el control de la emergencia y en las tareas de recuperación de la infraestructura.

7.22. Gerentes en General

- 7.22.1. Informar sobre lo ocurrido a la Dirección.
- 7.22.2. Mantener comunicación con el lugar de la emergencia, con su línea jerárquica y con los Gerentes vinculados al desarrollo de la emergencia.
- 7.22.3. Adelantar a la Dirección un informe preliminar con la secuencia cronológica de los hechos.

	PROCEDIMIENTO	Código: SM EMP 01	Pág. 15 de 20
	PROCEDIMIENTO GENERAL DE EMERGENCIA	Revisión 9	

7.22.4. Pasar los requerimientos de los medios de prensa al Gerente de Asuntos Públicos y Comunicaciones.

7.22.5. Preparar un informe preliminar de la emergencia para conocimiento del Director de Operaciones, Director General, el Gerente de Asuntos Públicos y Comunicaciones, el Gerente de Asuntos Regulatorios y para otras entidades cuando sea necesario.

7.22.6. **Los Gerentes deberán asegurarse que:**

- a) Se hayan llevado a cabo todas las tareas asignadas a cada responsable tendientes a controlar la emergencia.
- b) Se proceda a la investigación una vez terminada la emergencia, y que no existe conflicto alguno con ninguna otra organización o autoridad.
- c) Se provea la información necesaria al equipo de investigación del incidente para la preparación del informe definitivo de la investigación. La información debe contener un análisis de los hechos, circunstancias, condiciones y la probable causa que generó el incidente. Incluirá fotografías, croquis, declaraciones de testigos a quienes se hayan formulado preguntas.
- d) Si es posible, se determinen las causas del incidente y los hechos que respaldan esa teoría.

7.23. Director de Recursos Humanos

7.23.1. Personalmente o a través de una persona designada, hacer los primeros contactos para notificar a los familiares de personas lesionadas, una vez que se haya confirmado su identidad.

7.23.2. Comunicarse regularmente con el empleado y/o familiar del empleado para verificar su evolución.

7.24. Director de Operaciones

7.24.1. Conducir la Emergencia a nivel global y la información resultante de la misma.

7.24.2. Monitorear el desarrollo de la emergencia, la adecuada atención de los damnificados, las reparaciones que se realicen y proveer lo que resulte necesario para superar la emergencia.

7.24.3. Determinar la necesidad de convocar al Comité de Crisis.

7.25. Director General

7.25.1. Mantener informado al Presidente de la Compañía sobre la emergencia y si sus efectos pueden generar mayores consecuencias que determinen convocar a otros directivos de la Compañía.

7.25.2. Definir, junto al Gerente de Asuntos Públicos y Comunicaciones y al Director de Operaciones, los mensajes corporativos que se comunicarán acerca de lo ocurrido.

	PROCEDIMIENTO	Código: SM EM P 01	Pág. 16 de 20
	PROCEDIMIENTO GENERAL DE EMERGENCIA	Revisión 9	

En caso que se convoque al Comité de Crisis esta función recaerá en este organismo.

7.25.3. Si el tipo de emergencia lo requiriere, será el responsable de las comunicaciones oficiales (de lo contrario el vocero principal es el Gerente de Asuntos Públicos y comunicaciones).

8. PRESUNCIÓN DE INCIDENTE EN EL SISTEMA DE TRANSPORTE

El control de los parámetros operativos que realizan los Controladores de Turno en Control de Gas permite detectar si ocurre algo anormal en la operación de los gasoductos.

Cuando se presente una situación de presunción de incidente los Controladores de Turno procederán de la siguiente manera:

- Informar y requerir acciones al Operador de turno de la Planta Compresora, al personal de guardia o al Jefe de Zona / Sección según corresponda.
- Registrar las acciones en el Libro de Guardia, y una vez confirmado el incidente, utilizar el [Formulario SM EM F 01 “Recepción Información de Eventos”](#) para anotar las maniobras operativas efectuadas.
- Informar al Jefe de Control de Gas acerca de la novedad.
- Una vez identificado el incidente, proceder en concordancia con lo descrito en el apartado 7.7.

9. REGISTROS

La Dirección / Gerencia involucrada en la emergencia tendrá una copia de todos los registros correspondientes indicados en el Anexo 2 y mantendrá un archivo de los mismos.

10. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

- [Manual SM SP M 01 “Manual de Seguridad y Prevención de Accidentes de TGN”](#)
- [Manual SM MN M 01 “Manual del Sistema Integrado de Gestión”](#)
- [Procedimiento SM GI P 01 “Gestión de incidentes”](#)
- [Manual OP MO M 01 “Manual de Operaciones de Control de Gas”.](#)
- [Procedimiento SM RO P 01 “Restablecimiento Operativo”.](#)
- [Procedimiento SM FU P 01 “Operación del Sistema de Transporte cuando se detecten Fugas en Cañerías”](#)
- [Procedimiento GT AD P 01 “Presiones Operativas”](#)
- [Instructivo OP IF I 01 “Comunicación de Accidentes al ENARGAS”.](#)

	PROCEDIMIENTO	Código: SM EM P 01	Pág. 17 de 20
	PROCEDIMIENTO GENERAL DE EMERGENCIA	Revisión 9	

- Procedimiento **AR CM P 01** “Comunicaciones entre TGN y Organismos oficiales”
- **NAG – 100** Normas Argentinas mínimas de seguridad para el transporte y distribución de gas natural y otros gases por cañerías. (GN-GL)
- **NAG – 102** Conducción de gas natural y otros gases por cañerías. Informes anuales, informes de accidentes e informes relacionados con condiciones de seguridad. (GN-GL)
- Ley Nacional Nº 19.587. Decreto 351/79 - Higiene y Seguridad del Trabajo.
- Ley Nacional Nº 24.051. Decreto 831/93 - Residuos Peligrosos.
- Ley Nacional Nº 24.557. Aseguradoras de Riesgos de Trabajo.
- Leyes Ambientales derivadas del artículo 41 de la Constitución Nacional
- Leyes Ambientales de los Estados Provinciales

11. ANEXOS

- Anexo 1:** Lineamientos Generales para Evacuación del Personal Lesionado en una Emergencia.
- Anexo 2:** Lineamientos Generales para el Manejo de Registros Originados durante la Emergencia.
- Anexo 3:** Lineamientos Consideraciones generales para el contacto y manejo con los medios de prensa.

11.1. ANEXO 1 – Lineamientos Generales para la Evacuación de Personal Lesionado en una Emergencia

Algunas reglas básicas que se aplican en caso de accidentes, y cuando resulte necesario el traslado del personal lesionado a un hospital.

1. Si el personal lesionado es de TGN, se deben seguir las indicaciones establecidas por la ART contratada por la Compañía o las establecidas por el departamento de Salud Ocupacional de TGN.
2. En cualquier caso, si no se dispone al momento de un transporte apropiado, se tratará de tomar contacto con algún centro asistencial de salud por el medio que sea factible, con el objeto de obtener consejos médicos para atención del lesionado.
3. De acuerdo con las instrucciones del punto 1., se tratará de trasladar al lesionado al centro asistencial más cercano para su estabilización y posterior traslado a otro centro asistencial de mayor complejidad si es necesario.

	PROCEDIMIENTO	Código: SM EM P 01	Pág. 18 de 20
	PROCEDIMIENTO GENERAL DE EMERGENCIA	Revisión 9	

11.2. ANEXO 2 – Lineamientos Generales para el manejo de Registros originados durante la Emergencia

Durante el desarrollo de la emergencia se debe registrar todo lo referido a la misma.

Cada Responsable de Sector debe recolectar todos los registros generados por las personas involucradas durante el desarrollo de la emergencia.

- [Formulario SM EM F 01 “Recepción de Información de Eventos”](#).

Copias de estos registros deben ser remitidos al nivel inmediato superior.

De allí los informes serán enviados a la Dirección / Gerencia correspondiente.

El Director General, conjuntamente con el Director de Operaciones y el Gerente del área involucrada en la emergencia, trabajarán con la Dirección de Asuntos Legales para prepararse ante probables acciones legales. También revisarán el tema relacionado con la responsabilidad civil que podría haber.

11.3. ANEXO 3 – Consideraciones generales para el contacto y manejo con los medios de prensa

Los únicos voceros autorizados de TGN son:

El Director General

El Gerente de Asuntos Públicos y Comunicaciones

Ningún otro representante de la empresa está autorizado para hacer declaraciones a los medios sobre datos referentes a las operaciones de la compañía,

En caso que el tema así lo requiera, los voceros autorizarán a otra persona para tomar contacto con el medio en representación de la compañía.

Los **Directores, Gerentes, Sub Gerentes y Jefes** en los que **no** recaiga la responsabilidad de ser voceros tendrán en cuenta las siguientes consideraciones:

1. No están autorizados a comunicarse espontáneamente con la prensa ni a responder sus consultas, si hubiera sido el medio de prensa el que tomara la iniciativa.
2. Derivarán toda consulta corporativa vinculada a la operación o a temas específicos a Gerente de Asuntos Públicos y Comunicaciones para que entre los voceros y los asesores de prensa se defina quién y qué se responderá.
3. Recordar en todo momento que fuera de los temas específicos de la operación para los que ya está previsto que respondan los voceros, no emitir "opiniones personales".
4. Tomar nota de los datos del periodista, medio en cuestión, tema y comunicárselos al Gerente de Asuntos Públicos y Comunicaciones.

	PROCEDIMIENTO	Código: SM EM P 01	Pág. 19 de 20
	PROCEDIMIENTO GENERAL DE EMERGENCIA	Revisión 9	

5. Utilizar la siguiente guía:

Guía de datos

1. ***Nombre del Periodista/Funcionario/Particular:***
2. ***Medio/Entidad/Estamento provincial o gubernamental al que pertenece:***
3. ***Si es periodista, Sección del diario o programa radio/TV:***
4. ***Teléfonos fijos/móviles e internos para devolver la llamada:***
5. ***Motivo del contacto:***
6. ***Hora en que se recibió la consulta:***
7. ***Horario más factible para devolver el llamado:***
8. ***Comentario:***

CONSIDERACIONES FINALES

1. Es importante que las consultas lleguen rápidamente a la Gerencia de Asuntos Públicos y Comunicaciones. Ante la imposibilidad de contactar al Gerente, tomar contacto con el Coordinador de Asuntos Institucionales o con el asistente del área. Actualización periódica.
2. De ser abordado por un periodista o por cualquier otra persona interesada, no se olvide de mantener en todo momento un diálogo cordial, acorde con el prestigio y la imagen institucional de TGN en el mercado y en la comunidad en general.
3. No brinde ningún tipo de información, comentario o apreciación sobre el tema. Pídale una tarjeta o los datos y prométele respuesta desde el equipo de comunicaciones. Respuesta tipo: "Entendemos tu inquietud y la naturaleza de tu tarea, por eso te pondré en contacto con nuestra Gerencia de Asuntos Públicos y Comunicaciones. Ellos te ofrecerán toda la información sobre la situación. Como te imaginarás, yo estoy abocado a las tareas del lugar"
4. En caso de segundos o terceros llamados, siempre mostrar buena voluntad y repetir el procedimiento.
5. Tal como se expuso anteriormente, en todos los casos, no debe proporcionarse datos a los requirentes. Pero en el caso que se haya delegado tal misión y sea necesario contestar, se deben tener en cuenta las siguientes reglas básicas:
 - a) No negar evidencias.
 - b) Mostrar fuerte voluntad de resolución de los inconvenientes.
 - c) Escuchar y compartir las preocupaciones con actitudes positivas.
 - d) Ser discreto al dar detalles de tiempo, lugar u otra información de la emergencia.

	PROCEDIMIENTO	Código: SM EM P 01	Pág. 20 de 20
	PROCEDIMIENTO GENERAL DE EMERGENCIA	Revisión 9	

- e) No suministrar el nombre o identidad de personal afectado, herido o naturaleza de sus lesiones.
- f) No especular sobre la causa de la emergencia, diga que la causa está bajo investigación.
- g) No especular sobre la evaluación monetaria de los daños de la propiedad o cualquier otro efecto resultante de la emergencia. Es importante que las consultas lleguen a la Gerencia de Asuntos Públicos y Comunicaciones rápidamente.

Recuerde que: el periodista suele saber poco de la empresa y se formará una primera imagen por la forma en que es atendido.