



# PROVIDENCE AND KETTLINA UTILITIES COMPANY SAS ESP

## PLAN DE EMERGENCIAS Y CONTINGENCIAS

### PROCESO: ACUEDUCTO

Versión 5

26-06-2026

| Rev. No. | MODIFICACION EFECTUADA                                                   | FECHA      |
|----------|--------------------------------------------------------------------------|------------|
| 01       | Versión inicial                                                          | 8-07-2022  |
| 02       | Actualización de planta de trabajadores, e Inventarios                   | 10-10-2023 |
| 03       | Actualización de planta de trabajadores, Inventarios                     | 21-02-2024 |
| 04       | Actualización de planta de trabajadores, Inventarios y rutas de refugios | 21-03-2025 |
| 05       | Actualización de planta de trabajadores, inventarios y eventos 2025      | 26-06-2026 |

| ÍTEM          | ELABORÓ                | REVISÓ                    | APROBÓ                    |
|---------------|------------------------|---------------------------|---------------------------|
| <b>CARGO</b>  | Profesional Proyectos  | Gerente – Agente Especial | Gerente – Agente Especial |
| <b>NOMBRE</b> | Ana Teresa Rico Guerra | Kathline Rankin Bent      | Kathline Rankin Bent      |

|              |                       |                                                                                    |                                                                                     |
|--------------|-----------------------|------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>FIRMA</b> | <i>Ana T. Rico G.</i> |  |  |
|--------------|-----------------------|------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|

## Tabla de Contenido

|     |                                                                                                                       |    |
|-----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1.  | INTRODUCCIÓN .....                                                                                                    | 21 |
| 2.  | OBJETIVO.....                                                                                                         | 21 |
| 3.  | ALCANCE.....                                                                                                          | 21 |
| 4.  | GLOSARIO.....                                                                                                         | 21 |
| 5.  | MARCO LEGAL.....                                                                                                      | 22 |
| 6.  | ANÁLISIS DE RIESGOS .....                                                                                             | 23 |
| 7.  | CLASIFICACIÓN DE LOS TIPOS DE EVENTO .....                                                                            | 25 |
| 8.  | DISPONIBILIDAD DE RECURSOS (PERSONAL, EQUIPOS, HERRAMIENTAS Y MATERIALES, PROVEEDORES, CONTRATISTAS). ....            | 27 |
|     | Personal.....                                                                                                         | 28 |
|     | Equipos críticos, repuestos, herramientas: .....                                                                      | 29 |
|     | Recursos económicos.....                                                                                              | 30 |
|     | Inventario de información.....                                                                                        | 30 |
| 9.  | OTRAS ESTRATEGIAS DE PREVENCIÓN .....                                                                                 | 32 |
| 10. | ESTRUCTURA DE RESPUESTA PARA CONTINGENCIAS.....                                                                       | 32 |
|     | 10.1. Estructura para la Planeación y Mantenimiento del Plan .....                                                    | 32 |
|     | 10.2 Notificación del Evento Adverso.....                                                                             | 32 |
|     | 10.3. Organización para la Respuesta.....                                                                             | 33 |
|     | 10.3.1 Funciones del equipo que atiende el evento .....                                                               | 33 |
|     | 10.3.2. Activación, roles y funciones de los equipos de trabajo de acuerdo con el tipo de evento que se atiende. .... | 33 |
| 11. | ESTRUCTURA DE RESPUESTA TÍPICA PARA LA ATENCIÓN DE EVENTOS DE ACUERDO CON SU NIVEL.....                               | 37 |
| 12. | PASOS PARA LA ATENCIÓN DE EVENTOS .....                                                                               | 38 |
| 13. | COMUNICACIONES.....                                                                                                   | 38 |
| 14. | PUNTOS DE ATENCION ESPECIAL.....                                                                                      | 39 |
| 15. | CIERRE DEL EVENTO .....                                                                                               | 39 |
| 16. | ANEXOS .....                                                                                                          | 39 |

## 1. INTRODUCCIÓN

Las diferentes circunstancias actuales del entorno, unidas a la rapidez de respuesta requerida por los grupos de interés, hacen más vulnerables a los procesos y proyectos de la organización ante la materialización de un evento que los pueda afectar. Es por esto que se requiere contar con una estructura de atención (actividades y responsabilidades) que permita responder oportuna y adecuadamente ante a estos eventos.

Este Plan de Emergencias y Contingencias proporciona un sistema de respuesta ante una situación imprevista que afecte a la prestación de servicios de Acueducto por parte de P&K. Está diseñado para coordinar eficaz y oportunamente los diferentes recursos requeridos para sobreponerse a un evento y tiene como objetivo preparar al sistema de Acueducto para identificar, evaluar y atender eventos adversos que lo afecten, con el fin de recuperar la operatividad de este.

Servir de apoyo, a la comunidad en general para atender a las situaciones presentadas, y lograr la recuperación de las relaciones sociales, en la isla, y evitar la generación de otros riesgos de salud pública.

## 2. OBJETIVO

Contar con un instrumento, que nos permita, ante la ocurrencia de una emergencia o contingencia, reestablecer la prestación del servicio de Acueducto, en el menor tiempo y garantizando la protección de las personas y el medio ambiente.

## 3. ALCANCE

Aplica para el municipio de Providencia y Santa Catalina Islas, cubriendo todas las actividades operativas que se llevarán a cabo desde la etapa de la activación del protocolo de emergencia y contingencia, hasta la normalización de todas las actividades necesarias para la prestación del servicio de Acueducto en su normalidad.

## 4. GLOSARIO

- **Contingencia:** Estado de perturbación de un sistema, en el que se afecta su operatividad, debido a la ocurrencia de un evento adverso.
- **Crisis:** situación anormal, inestable y compleja que representa una amenaza para la reputación y los objetivos estratégicos de la organización.
- **Emergencia:** Alteración o interrupción de las condiciones normales de actividades de la comunidad, causada por un suceso que requiere de la reacción inmediata y la atención de las entidades del estado, los medios de comunicación y de la comunidad en general.
- **Evento adverso:** suceso que puede afectar los objetivos estratégicos y/o la operación del proceso, proyecto o la organización.

## 5. MARCO LEGAL

| Identificación de la norma          | Título de la norma                                                                                                                                                                   | Obligación o requerimiento normativo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|-------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Ley 142 de 1994                     | Establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones                                                                                         | Artículo 11<br>Apoyo a municipio en emergencias.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Decreto 3102 de 1997                | Por el cual se reglamenta el artículo 15 de la ley 373 de 1997, en relación con la instalación de equipos, sistemas y bajo consumo de agua.                                          | Artículo 5, Plan de contingencia.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Resolución RAS 0330 de 2017         | Por la cual se adopta el reglamento técnico para el sector de agua potable y saneamiento básico.                                                                                     | Artículo 6. Articulación de los proyectos de acueducto y saneamiento con los planes o esquemas de ordenamiento territorial, los planes ambientales, regionales y sectoriales.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Decreto 1575 de 2007 del Ministerio | Protección y control de la calidad del agua para consumo humano                                                                                                                      | Artículo 8. Actividades preliminares.<br>Artículo 11. Definición del alcance de la intervención.<br>Artículo 12. Formulación y priorización de proyectos.<br>Artículo 13. Formulación y análisis de alternativas de proyectos.<br>Artículo 14. Comparación de alternativas y selección de alternativa viable.<br>Artículo 22. Procedimiento general.<br>Artículo 106. Definición del nivel de riesgo sanitario.<br>Capítulo 6. Sistemas de Acueducto Urbano.<br>Artículo 30. Plan de contingencia y plan operacional de emergencia. |
| Ley 1523 de 2012                    | Por el cual se adopta la política nacional de gestión del riesgo de desastres y se establece el sistema nacional de gestión del riesgo de desastres y se dictan otras disposiciones. | Artículo 42, plan de contingencia y plan de emergencia.<br>Artículo 37, Plan municipal de gestión del riesgo de desastre y estrategias de respuesta.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |

|                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                      |
|--------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| Resolución 0154 de 2014              | Por el cual se adoptan los lineamientos para la formulación de los planes de emergencia y contingencia para el manejo de desastres y emergencias, asociados a la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y Acueducto y se dictan otras disposiciones. | Toda la resolución: preparación y ejecución de la respuesta.                         |
| Circular externa 20151000000024 SSPD | Reporte de información al SUI de los planes de emergencia y contingencia - Artículos 3 y 5 de la resolución 0154 de 2014.                                                                                                                                                                     | Toda la circular: formatos de reporte de información.                                |
| Resolución 549 de 2017               | Por el cual se adopta la guía que incorpora los criterios y actividades mínimas de los estudios de riesgo, programas de reducción de riesgo y planes de contingencia de los sistemas de suministro de agua para consumo humano y se dictan otras disposiciones.                               | Toda la resolución: disposiciones generales, gestión de riesgo, autoridad sanitaria. |
| Decreto 2157 de 2017                 | Por medio del cual se adoptan directrices generales para la elaboración del plan de gestión del riesgo de desastres de las entidades públicas y privadas en el marco del artículo 22 de la ley 1523 de 2012.                                                                                  | Todo el decreto: plan de gestión del riesgo de desastres por instalación.            |

## 6. ANÁLISIS DE RIESGOS

Se extraen los riesgos identificados en la matriz de riesgos del proceso de Acueducto

| Agrupador                      | Nombre de riesgo                                                       | Escenario de riesgo                                                                                             | Probabilidad | Consecuencia | Nivel de Riesgo inicial (fecha) |
|--------------------------------|------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|--------------|---------------------------------|
| Riesgos naturales y antrópicos | Degradación de los recursos naturales para la prestación del servicio. | Deterioro de la calidad del agua en la fuente captada por encima de umbrales requeridos para la potabilización. | Media        | Moderada     | <b>Tolerable</b>                |

|                                         |                                                                                               |                                                                                                                                           |          |          |                  |
|-----------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------|------------------|
| Riesgo en procesos y procedimientos     | Errores u omisiones en procesos y procedimientos                                              | Fuga de cloro en plantas de potabilización.                                                                                               | Baja     | Menor    | <b>Aceptable</b> |
| Riesgo en procesos y procedimientos     | Insuficiencia o indisponibilidad de maquinaria y/o equipos                                    | Fuga de cloro en plantas de potabilización.                                                                                               | Baja     | Menor    | <b>Aceptable</b> |
| Riesgo en procesos y procedimientos     | Errores u omisiones en procesos y procedimientos                                              | Disminución de la cantidad del agua potable entregada al sistema de distribución.                                                         | Media    | Mayor    | <b>Alto</b>      |
| Riesgo en la gestión del talento humano | Insuficiencia de personal                                                                     | Insuficiencia de personal en cantidad, para atender las diferentes actividades.                                                           | Media    | Mayor    | <b>Alto</b>      |
| Riesgo en procesos y procedimientos     | Errores u omisiones en procesos y procedimientos                                              | Disminución de la cantidad del agua potable entregada al sistema de distribución.                                                         | Alta     | Máxima   | <b>Extremo</b>   |
| Riesgo en procesos y procedimientos     | Errores u omisiones en procesos y procedimientos                                              | Afectación de la calidad del agua durante los procesos de potabilización.                                                                 | Baja     | Mayor    | <b>Tolerable</b> |
| Falla o indisponibilidad de activos     | Insuficiencia o indisponibilidad de maquinaria y/o equipos                                    | Daño, falla u obsolescencia de la infraestructura del proceso (captación, tuberías de aducción hasta la planta, válvulas, bombes, planta) | Alta     | Mayor    | <b>Extremo</b>   |
| Riesgo en la gestión del talento humano | Afectación de la salud y el bienestar de las personas por condiciones y situaciones laborales | Afectación de la salud física, mental y bienestar de los trabajadores del proceso.                                                        | Alta     | Moderada | <b>Alto</b>      |
| Riesgos naturales y antrópicos          | Eventos naturales / antrópicos desfavorables                                                  | Afectación al proceso por amenazas naturales.                                                                                             | Alta     | Mayor    | <b>Extremo</b>   |
| Gestión Normativa                       | Incumplimiento de normatividad o regulación aplicable                                         | Incumplimiento normativo                                                                                                                  | Muy alta | Máxima   | <b>Extremo</b>   |
| Falla o indisponibilidad de activos     | Insuficiencia o indisponibilidad de maquinaria y/o equipos                                    | Indisponibilidad de los equipos de instrumentación locales de operación.                                                                  | Alta     | Menor    | <b>Tolerable</b> |

|                                                                                 |                                                                                            |                                                                                                 |          |          |         |
|---------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------|---------|
| Riesgo en la gestión de la cadena de suministro                                 | Insuficiencia de materiales e insumos                                                      | Desabastecimiento de insumos, materiales, planta, equipos y servicios claves para la operación. | Alta     | Mayor    | Extremo |
| Riesgo Ambiental                                                                | Inadecuada intervención al ambiente (intencionada o no)                                    | Daño al medio ambiente. (recursos suelo, agua y aire)                                           | Alta     | Mayor    | Extremo |
| Riesgo en procesos y procedimientos                                             | Reclamación de terceros                                                                    | Afectación a terceros                                                                           | Alta     | Moderada | Alto    |
| Riesgo en la gestión de la información / Tecnologías de información y operación | Debilidades en los atributos de la información                                             | Debilidades en los atributos de la información                                                  | Alta     | Máxima   | Extremo |
| Riesgo en procesos y procedimientos                                             | Inconvenientes para la obtención de permisos                                               | Dificultades para la consecución de permisos ambientales.                                       | Alta     | Mayor    | Extremo |
| Riesgo de conflictos culturales, sociales y políticos                           | Acciones sociales colectivas en contra la prestación del servicio                          | Afectaciones por terceros.                                                                      | Muy alta | Mayor    | Extremo |
| Riesgo en procesos y procedimientos                                             | Fallas en las interacciones entre los diferentes involucrados del proceso o entre procesos | Inadecuada interacción y comunicación entre equipos de trabajo.                                 | Alta     | Moderada | Alto    |
| Riesgo en procesos y procedimientos                                             | Falta de homologación de métodos de trabajo                                                | Falta de estandarización de procesos                                                            | Alta     | Moderada | Alto    |

Pese a que se ha consolidado el equipo de trabajo, y se tienen mayores controles en cada uno de los procesos, se dejó la misma matriz de riesgos, dado que son bastante susceptibles todos los procesos a los cambios climáticos, y antrópicos; mas por la ubicación geográfica que por los procesos mismos.

## 7. CLASIFICACIÓN DE LOS TIPOS DE EVENTO

**Eventos aceptables (Verde)** Eventos que, si bien hay que atender en un tiempo prudente, no genera alteración en la prestación del servicio.

De los riesgos identificados, se reportan dos como aceptables, y que pueden ser atendidos por los operadores de planta, con reporte al Supervisor; como son las fugas de cloro que se pueden presentar en la PTAP, o rotura de tuberías de menor diámetro, fallas en acometidas.

**Eventos Tolerables (Amarillo)** Son aquellos eventos que no generan un impacto significativo, y su solución se realiza con los recursos disponibles en la empresa.

- Roturas de acometidas residenciales y comerciales de acueducto.
- Roturas de tuberías de diámetros hasta 2" de acueducto; con válvula independiente, que no requiera aislar el servicio a los diferentes sectores. (Redes vecinales)
- Daños y/o obstrucciones pequeñas en las estructuras de captación y potabilización que no impliquen suspensión del servicio.
- Daños de válvulas y accesorios de tuberías hasta de 2" de acueducto.
- Turbiedades en la fuente inferiores a 3.000 UNT.
- Intermitencia en el fluido eléctrico, por menos de 5 horas.

**Evento Altos (naranja):** Son aquellos eventos que generan un impacto significativo para P&K. Su manejo requiere usualmente del uso de recursos adicionales (internos y/o externos a los de la empresa), pero su impacto no pone en riesgo objetivos estratégicos de esta empresa. Las consecuencias de este evento materializado representan amenazas tangibles para la vida, la propiedad, el ambiente y la reputación de la empresa. Como tipos de eventos moderados se pueden citar:

- Rotura de tuberías de aducción, distribución y/o conducción de acueducto que afecte el servicio en un municipio hasta por 5 horas.
- Cuando el aforo de la fuente del sistema muestre que el caudal de captación este por debajo del 60% del requerido para el abastecimiento a la comunidad.
- Afectaciones en estructuras de captación, planta de tratamiento o tanques de almacenamiento.
- Fallas en el suministro de energía en el municipio por más de (5) horas.
- Fallas en equipos de aplicación de productos químicos y equipos de bombeo por más de una hora.
- Fallas en las motobombas que afecte la prestación del servicio durante un periodo de 24 horas.

**Eventos extremos (Rojo):** Son aquellos eventos que afectan los objetivos estratégicos de P&K, de manera tal que son capaces de poner en peligro la reputación, estabilidad y supervivencia de la empresa. Como tipos de eventos críticos se pueden citar:

- Muerte de personas en cualquier instalación.
- Ocurrencia de eventos naturales como: sequías prolongadas, huracanes, tormentas tropicales terremoto, derrumbes, erosión, avalanchas, que impliquen la suspensión del servicio de acueducto por más de doce (12) horas a toda la comunidad.
- Fallas eléctricas externas o internas de duración de más de 8 horas, que afecte la prestación del servicio.
- Afectación en la infraestructura desde el embalse hasta las redes de distribución, que puedan afectar la prestación del servicio por largo tiempo.
- Daños en las redes de aducción de agua cruda desde la bocatoma a la planta.
- Cuando el caudal de entrada a la planta es igual o menor al 40% del caudal requerido por el sistema para la prestación del servicio.

## 8. DISPONIBILIDAD DE RECURSOS (INFREESTRUCTURA, PERSONAL, EQUIPOS, HERRAMIENTAS Y MATERIALES, PROVEEDORES, CONTRATISTAS).

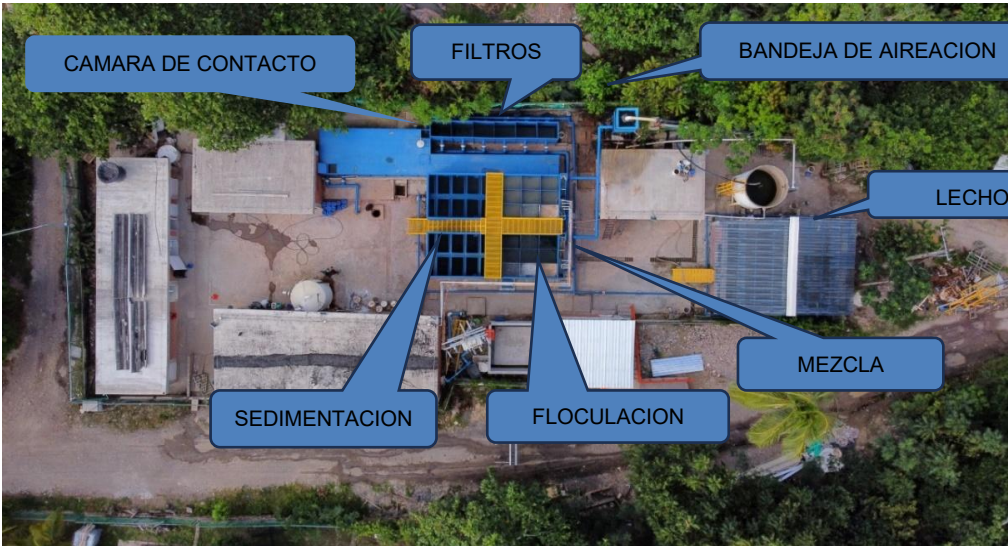
En PYK se cuenta con el proceso definido de Acueducto, que, para poder llevar a cabo los componentes definidos, es necesario contar con procedimientos, manuales, personal, infraestructura, equipos y herramientas.

### Infraestructura



Dentro de los componentes del sistema de acueducto, se listan los siguientes:

|                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Embalse Fresh Water</p>  | <p>Embalse, de agua lluvia, con filtro de ingreso, presa y barcaza de captación- capacidad de 250.000 m3.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <p>Planta de Tratamiento de Agua Potable – Fresh Water</p>                                                     | <p>Estructura metálica, con dos acuarios, se cumplen los procesos de aireación, coagulación, sedimentación, filtración y camada de contacto; generador de energía, tablero de transferencia de energía, 3 grupos de bombas, generador de hipoclorito, tanque de almacenamiento de hipoclorito de capacidad 15 m3, tanque de impulsión de 267 m3- Capacidad máxima de la planta 23 l/s.</p> |

|                                                                                     |                                                                                                                                                                                                   |
|-------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   |                                                                                                                                                                                                   |
| Tanques de Almacenamiento de Agua Potable Lloreda                                   | Dos tanques en acero fusionado al vidrio, de capacidad de 405 m3, para un total de 810 m3, monitor de niveles, paneles solares.                                                                   |
|  |                                                                                                                                                                                                   |
| Redes de abastecimiento                                                             | Redes principales en polietileno de 160 mm y 90 mm; redes secundarias en polietileno en 90 mm y 63 mm; válvulas diámetros de 6", 4", 2"; hidrantes de 6" y 4"; Cajas de muestreo de agua potable. |
| Planta desalinizadora RO600                                                         | Planta de soporte. Con capacidad de 600 m3/día                                                                                                                                                    |

### Personal

| NOMBRES                             | CARGO               | TELEFONO   |
|-------------------------------------|---------------------|------------|
| CAROLINA ANDREA MARTINEZ ECHAVARRIA | PROF. JURIDICA      | 3165299024 |
| SILVY JOHANA MIRANDDA HAMILTON      | AUX. CONTABLE       | 3183563101 |
| YARITZA YADIRA BRYAN BRITTON        | AUX. ADMINISTRATIVO | 3152434982 |
| SHANA LEE MARTINEZ WATSON           | AUX. COMERCIAL      | 3160101051 |
| DEYANIRA ZULEMA LIVINGSTON          | AUX. COMERCIAL      | 3182243187 |

|                                  |                     |            |
|----------------------------------|---------------------|------------|
| KATHERINE MARBELIA ROBINSON HOY  | AUX. COMERCIAL      | 3160925317 |
| NINOSKA TERESA TIETJE SMITH      | PROF. ACUEDUCTO     | 3185226413 |
| ANA TERESA RICO GUERRA           | PROF. PROYECTOS     | 3137476050 |
| CHAYAN GASPAR DAWKINS TAYLOR     | SUP. PTAP           | 3167098930 |
| HENRY GLAFORD BRYAN HUDGSON      | OPE. PLANTA         | 3185825699 |
| LIONEL GUERRERO HARTEN           | OPE. PLANTA         | 3186394285 |
| SHERMAN ANTONIO ARCHBOLD BARKER  | SUPERNUMERARIO      | 3112399019 |
| EMIRO STEPHENSON MICHELL         | FONTANERO           | 3152463925 |
| GERARDO ELADIO TAYLOR LIVINGSTON | FONTANERO           | 3176385083 |
| ELWIS CARLOS HENRY RAPON         | FONTANERO           | 3114055070 |
| HARRIS VELASCO HOWARD BERNARD    | OPE. PLANTA         | 3124550284 |
| ALINSON ADRIAN LIVINGSTON HENRY  | FONTANERO           | 3172704747 |
| ASAEI ABDUL ROBINSON WEBSTER     | SUPERNUMERARIO      | 3203935219 |
| THOMAS MAGNUM ARCHBOLD           | OPE. PTAR           | 3160101049 |
| VILMA ROSA GARRIDO OSPINO        | SERVICIOS GENERALES | 3158664904 |

### **Equipos críticos, repuestos, herramientas:**

P&K, verificará y controlará el inventario de materiales, herramientas y equipos; y su estado para garantizar la disponibilidad de todos ellos en la atención de cualquier evento.

| TIPO                                          | CANTIDAD | ESTADO              | UBIACIÓN          |
|-----------------------------------------------|----------|---------------------|-------------------|
| Edificio administrativo                       | 1        | Bueno – Alquiler    | Sector Agua Dulce |
| Oficina de atención al cliente                | 1        | Bueno – Alquiler    | Sector Agua Dulce |
| Equipos de computo                            | 4        | Bueno               | Sector Agua Dulce |
| Equipos Celulares                             | 6        | Buenos              | Sector Agua Dulce |
| Megáfono                                      | 1        | Bueno               | Sector Agua Dulce |
| Almacén y/o bodega                            | 1        | Bueno – Alquiler    | Sector Agua Dulce |
| Vehículo tipo Moto-carro                      | 1        | Bueno               | Sector Agua Dulce |
| Motobomba a gasolina                          | 2        | Bueno               | Sector Agua Dulce |
| Equipo de electrofusión                       | 1        | Bueno               | Sector Agua Dulce |
| Equipo de termofusión                         | 1        | Buena               | Sector Agua Dulce |
| Guadañas                                      | 4        | Bueno               | Sector Camp       |
| Carretas                                      | 3        | Bueno               | Sector Agua Dulce |
| Hidrolavadora                                 | 1        | Bueno               | Bodega – Camp     |
| Planta eléctrica                              | 1        | Bueno               | Sector Agua Dulce |
| Extintores                                    | 5        | Buenos - Recargados | Agua Dulce – Camp |
| Camillas                                      | 3        | Bueno               | Agua Dulce – Camp |
| Kits de primeros auxilios                     | 3        | Bueno               | Agua Dulce – Camp |
| Tuberías y accesorios de diferentes diámetros |          | Bueno               | Agua Dulce        |

## Recursos económicos

En la siguiente tabla, se muestran los diferentes contratos con que cuenta P&K para atender cualquier evento.

| OBJETO CONTRATO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | PROVEEDOR                          |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|
| Suministro de agua desalinizada, para ser bombeada a la red.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | TECNOAGUAS                         |
| Servicio de montallantas y actividades complementarias de taller de mecánica, para los vehículos propios y alquilados de la empresa, en el municipio de Providencia y Santa Catalina Islas (incluye actividades de mantenimiento por daños menores y cambio de repuestos).                                                                                                       | JUDITH MARLENE WHITAKER MARTIN     |
| Contratar el suministro en el Municipio de Providencia y Santa Catalina Islas, de elementos de ferretería, iluminación, construcción y herramientas menores, necesarios para realizar actividades tendientes a mejorar y/o preservar el funcionamiento y la infraestructura operativa y administrativa de P&K SAS ESP de acuerdo con las especificaciones técnicas establecidas. | HANS DE JESUS BUSH FELIPE          |
| Suministro de tuberías y accesorios                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | ACUATUBOS; USA AMBIENTAL, EXTRUCOL |
| Mantenimiento mecánico                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Amaury Myles                       |
| Mantenimiento Vehicular                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Por definir                        |

## Inventario de información

| DOCUMENTO                              | DESCRIPCION                                                                    | UBICACIÓN |
|----------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| Integrin                               | Aplicativo comercial, que contiene la base de datos de los usuarios            | Nube      |
| Orfeo                                  | Aplicativo de Gestión Documental                                               | Nube      |
| Grafana                                | Aplicativo de registro de nivel de tanques Lloreda                             |           |
| PLAN DE GESTION DEL RIESGO – ACUEDUCTO | Plan de gestión del riesgo de acueducto, con énfasis en la represa Fresh Water | Nube      |
| PLAN DE EMERGENCIA Y CONTINGENCIA PEC  | Plan de atención a emergencias, rutas, lista de llamadas                       | Nube      |
| MANUAL DE OPERACIÓN                    | Indicaciones de operación de la                                                | Nube      |

|                                                     |                                                                                                                     |                                                                                                            |
|-----------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| PLANTA                                              | planta Agua dulce                                                                                                   |                                                                                                            |
| FORMATO DE CALIDAD PLANTA                           | Formato para registros de la calidad del agua cruda y potable, y demás actividades a realizar en la planta          | Nube, Físico – Oficina PTAP (la de la semana en curso), Oficina Supervisor (archivo de semanas anteriores) |
| FORMATO DE PRESIONES                                | Formato para registro de las presiones, en los diferentes sectores del sistema de acueducto                         | Formato (Nube); Formato diligenciado en oficina del Supervisor de Acueducto                                |
| OT'S                                                | Formato, donde se reportan las actividades diarias realizadas por los fontaneros, con o sin cobro al usuario        | Formato (Nube), Formato diligenciado en la oficina del Supervisor                                          |
| FORMATO DE ASISTENCIA                               | Formato de asistencia a reuniones o capacitaciones                                                                  | Auxiliar Administrativa                                                                                    |
| FORMATO DE REQUISICION DE ALMACEN                   | Formato para solicitar accesorios u otros elementos del almacén                                                     | Auxiliar Administrativa                                                                                    |
| PROCEDIMIENTO REPARACION DE TUBERIAS                | Procedimiento donde se detallan las actividades que se deben realizar para la reparación de tuberías en polietileno | Nube, Físico                                                                                               |
| PROCEDIMIENTO MANEJO DE SUSTANCIAS QUIMICAS         | Procedimiento donde se detalla cómo se debe hacer el manejo de las sustancias químicas                              | Nube, físico                                                                                               |
| PROCEDIMIENTO MANEJO DE RESIDUOS PELIGROSOS         | Procedimiento donde se dan las indicaciones acerca del manejo de los residuos peligrosos                            | Nube, Físico                                                                                               |
| Formato inspección de infraestructura               | Formato, lista de chequeo, para realizar las inspecciones a la infraestructura de P&K                               | Nube, Físico                                                                                               |
| Hojas de vida de los equipos                        | Formato donde se registran las características de los equipos, y sus requerimientos de mantenimientos               | Nube                                                                                                       |
| Ficha técnica y de seguridad de sustancias químicas | Ficha entregada por el proveedor, donde se detalla los compuestos del producto químico, y las medidas de seguridad. | Nube, físico                                                                                               |
| Registro de mantenimiento equipos                   | Formatos donde se diligencia el tipo de mantenimientos realizado a cada equipo.                                     | Nube, Físico                                                                                               |

## **9. OTRAS ESTRATEGIAS DE PREVENCIÓN**

### **Plan de Capacitaciones**

Se dictan capacitaciones desde el sistema de Gestión de Salud y Seguridad en el Trabajo, como el uso de los epps, salud osteomuscular, vida saludable, sustancias psicoactivas.

### **Simulacros**

Se elaboran simulacros de emergencia en la empresa con la participación del cuerpo de bombero; para atender conatos de incendios y manejo de extintores.

Participación, en los simulacros programados a nivel nacional, sobre tormentas tropicales; tanto en la sala de Crisis, como en los puntos de atención.

### **Interacción con Organismos de Socorro**

Hacemos parte del Comité de Riesgos y Emergencias del Municipio, del cual se cuenta con un chat, y se reportan los eventos que requieran atención por parte de los otros organismos de socorro.

## **10. ESTRUCTURA DE RESPUESTA PARA CONTINGENCIAS**

### **10.1. Estructura para la Planeación y Mantenimiento del Plan**

Para la administración del plan, se asigna como responsable o líder del PEC al Profesional de Proyectos, el cual se encargará de:

- Analizar las necesidades del plan.
- Planear actividades de implementación.
- Identificar y coordinar la consecución de recursos.
- Actualizar, documentar y difundir el plan entre los involucrados.
- Incluir las lecciones aprendidas de la ocurrencia de eventos que afecten el proceso de prestación de servicios.

### **10.2 Notificación del Evento Adverso**

Las alertas tempranas de eventos adversos que podrían afectar a la comunidad se reciben a través del chat del de CGRM, donde se define si amerita, convocar al Comité, y el comité en pleno decide las acciones a tomar.

Frente a eventos adversos que solo tengan que ver con la prestación del servicio de Acueducto, normalmente se reciben las llamadas a través de la línea de atención al cliente de P&K 315 3266565, de donde se reporta al Profesional Acueducto, la situación y lugar; este valida la prioridad a la atención, siguiendo los manuales de operación y/o procedimientos para cada

evento.

Cuando son eventos que tienen que ver con presupuestos, contratos, la notificación podrá venir del área administrativa, y desde allí se definirá el esquema de atención, al evento.

### **10.3. Organización para la Respuesta**

#### **10.3.1 Funciones del equipo que atiende el evento**

La estructura requerida para atender las contingencias dependerá de la clasificación del evento y se buscará siempre utilizar la estructura normal del proceso. Sin embargo, en casos específicos, se podrá asignar funciones y responsabilidades diferentes a las normales, o establecer equipos de trabajo especiales de carácter temporal, de acuerdo con las necesidades; ya que los propios empleados de la empresa, se pueden ver afectados por los mismos eventos presentados.

Entre sus funciones están:

- Evaluar la naturaleza y magnitud del evento.
- Una vez evaluado el evento debe decidir si el evento lo puede atender con su equipo de trabajo o debe ser escalado de nivel.
- Evaluar, validar y apoyar la consecución de los recursos necesarios para la atención del evento.
- Compartir la información, acompañar y facilitar las estrategias de comunicación definidas.
- Coordinar la atención del evento desde el sitio afectado, con el fin de dar respuesta oportuna, minimizar las pérdidas y restablecer el servicio.
- Determinar y solicitar los requerimientos de apoyo interno y externo.
- Activar los diferentes equipos de apoyo que requiera para la respuesta y control del evento.
- Retroalimentar los avances o nuevos requerimientos, no identificados durante la atención al evento.
- Elaborar un informe, una vez concluida la atención del evento y controlada la situación, que incluya los detalles de las causas que lo originaron, el personal participante, los daños causados, las condiciones generales en las que quedo el proceso, servicio, instalación, proyecto o función afectada y cualquier otra novedad necesaria para que el informe esté completo en todas sus partes.

#### **10.3.2. Activación, roles y funciones de los equipos de trabajo de acuerdo con el tipo de evento que se atienda.**

Los niveles, responsables y roles que se describen a continuación son los que se activarán en P&K ante la ocurrencia de un evento, dependiendo de su nivel.

- **Nivel 1: Operativo. Atiende eventos leves**

- **Activación:** Este nivel atiende los eventos los cuales afectan de manera leve, activos, procesos, personas, propiedades o al medio ambiente. Los eventos necesitan de atención y evaluación inmediata, pues alguno puede cambiar de nivel si no es atendido a tiempo. Se activa con la llamada de los usuarios, trabajadores, contratistas, Alcaldía.

Nota: Cuando se está atendiendo este tipo de eventos y se presentan en el sitio de la afectación entes externos o medios de comunicación o redes sociales, se deberá escalar al Nivel 2 – Eventos Moderados.

- **Roles y funciones:**

| ACTIVIDAD | ROL                                     | FUNCIÓN                                                                            |
|-----------|-----------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|
| 1         | Auxiliar Comercial – línea 315 326 6565 | Recepción de llamadas – Reporte a Profesional de Operación Acueducto               |
| 2         | Profesional de Acueducto                | Valida la información con el Supervisor                                            |
| 3         | Supervisor de Acueducto                 | Reporta la información al Profesional, en conjunto se decide la atención al evento |
| 4         | Supervisor de Acueducto                 | Si requiere de mas colaboradores, realiza la convocatoria para la atención.        |
| 5         | Profesional Operación Acueducto         | Reporta a la Gerencia, y elabora el reporte.                                       |

- **Nivel 2. Atención de eventos Moderados**

- **Activación:** Este nivel atiende eventos moderados, los cuales generan un impacto significativo para P&K. Su manejo requiere del uso de recursos adicionales (internos o externos) a los disponibles en el proceso o instalación afectada, y de la modificación temporal, parcial o total de la ejecución del proceso o la instalación, pero su impacto no pone en riesgo objetivos estratégicos de la Empresa.

En caso de que el manejo del evento requiera del acompañamiento de organismos externos de ayuda o de socorro, el Gerente o quien él delegue deberá realizar la llamada pertinente y activar su participación y pasará a un nivel 3.

- **Roles y funciones**

| ACTIVIDAD | ROL                                     | FUNCIÓN                                                                                                        |
|-----------|-----------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1         | Auxiliar Comercial – línea 315 326 6565 | Recepción de llamadas – Reporte a Profesional de Operación Acueducto                                           |
| 2         | Profesional de Acueducto                | Valida la información con el Supervisor                                                                        |
| 3         | Supervisor de Acueducto                 | Reporta la información al Profesional                                                                          |
| 4         | Profesional Operación Acueducto         | Reporta a la Gerencia                                                                                          |
| 5         | Gerente                                 | Decide la forma de atención, si se requiere activar otros niveles de atención, con organismos de socorro, CGRM |

|   |                                  |                                                                                                                                                                          |
|---|----------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 6 | Profesional Operación Acueducto  | Imparte las instrucciones al personal operativo del área                                                                                                                 |
| 7 | Gerencia                         | Solicitará apoyo de otras áreas de la empresa y coordinará las acciones pertinentes con ellos para la minimización del evento y posterior restablecimiento del servicio. |
| 7 | Gerencia                         | Establece los canales de comunicación a la comunidad                                                                                                                     |
| 8 | Gerencia – Profesional Acueducto | Evaluación del evento, y elaboración de informe                                                                                                                          |

- **Nivel 3. Atiende eventos Críticos**

- **Atención:** este nivel se activa para atender aquellos eventos que afectan los objetivos estratégicos de la Empresa y/o a la comunidad en general.

- Conformación del Equipo Gerencial de Crisis (EGC)

- ✓ Gerente de P&K ESP.

- ✓ Profesional Operativo de Acueducto.

- ✓ Profesional Administrativo.

- ✓ Profesional Jurídico.

- ✓ Profesional de Comunicaciones.

- ✓ Otros funcionarios que se consideren necesarios, se llamarán de acuerdo con el desarrollo de la crisis, entidades municipales y departamentales.

Cada una de las personas citadas dará el soporte técnico, de comunicaciones, jurídico, de seguros y cualquier otro que se requiera, al Gerente o a quien éste haya delegado, con el fin de solucionar la situación.

De acuerdo con el tipo de evento presentado, quien lidera el EGC decide quienes son los integrantes a nivel directivo y de apoyo que acompañarán la Mesa de Crisis y su gestión.

Activación y convocatoria: Este Nivel sólo será activado para la gestión de crisis y deberá ser convocado por el Gerente de P&K y en su ausencia el Profesional Administrativo; así como la línea de Mando Unificado para la empresa, coordinado con el Municipio de las Islas de Providencia y Santa Catalina.

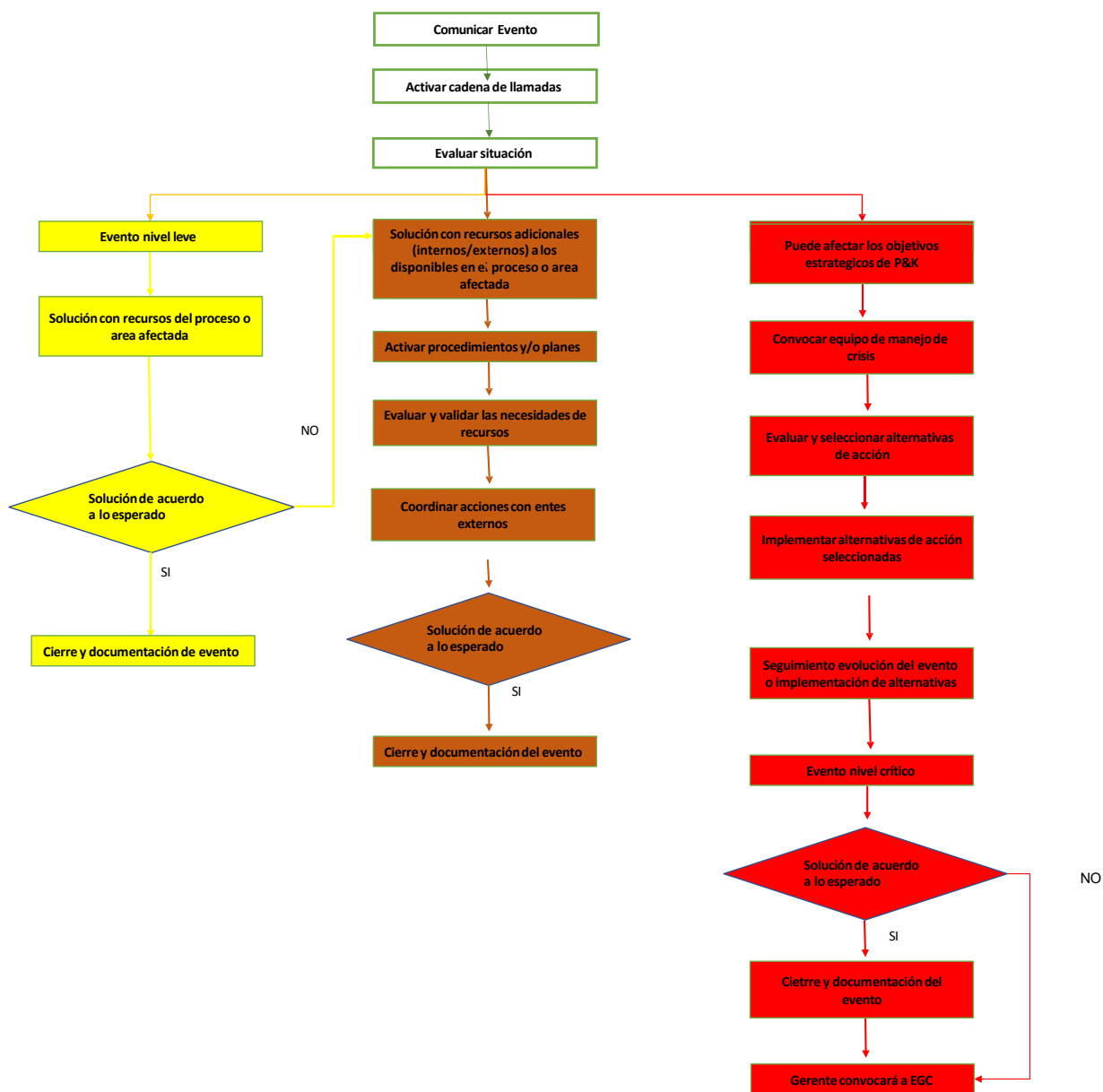
Si el evento de magnitud Municipal, es el Comité de Riesgos y Emergencia, que activa el protocolo de atención.

- **Roles y funciones**

| ACTIVIDAD | ROL                                     | FUNCIÓN                                                              |
|-----------|-----------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|
| 1         | Auxiliar Comercial – línea 315 326 6565 | Recepción de llamadas – Reporte a Profesional de Operación Acueducto |

|   |                                  |                                                                                                                                                                                                                                     |
|---|----------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   | O CGREM                          | El Comité de Gestión de Riesgos y emergencia del Municipio realiza la convocatoria a los consejeros.                                                                                                                                |
| 2 | Profesional de Acueducto         | Valida la información con el Supervisor                                                                                                                                                                                             |
| 3 | Supervisor de Acueducto          | Reporta la información al Profesional                                                                                                                                                                                               |
| 4 | Profesional Operación Acueducto  | Reporta a la Gerencia                                                                                                                                                                                                               |
| 5 | Gerente                          | Decide la forma de atención, si se requiere activar otros niveles de atención, con organismos de socorro, CGRM                                                                                                                      |
| 6 | Profesional Operación Acueducto  | Imparte las instrucciones al personal operativo del área                                                                                                                                                                            |
| 7 | Gerencia                         | Solicitará apoyo de otras áreas de la empresa y coordinará las acciones pertinentes con ellos para la minimización del evento y posterior restablecimiento del servicio.<br>Realiza las llamadas a los otros organismos de Atención |
| 8 | Gerencia                         | Activación del PADEC                                                                                                                                                                                                                |
| 7 | Gerencia                         | Establece los canales de comunicación a la comunidad                                                                                                                                                                                |
| 8 | Gerencia – Profesional Acueducto | Evaluación del evento, y elaboración de informe, participa en la evaluación del Comité de Emergencias de Municipio.                                                                                                                 |

# 11. ESTRUCTURA DE RESPUESTA TÍPICA PARA LA ATENCIÓN DE EVENTOS DE ACUERDO CON SU NIVEL. FLUJO DE RESPUESTA PARA ATENDER EVENTOS ADVERSOS



## 12. PASOS PARA LA ATENCIÓN DE EVENTOS

La evaluación se debe hacer en el sitio, por personas con el perfil y las competencias necesarias para determinar la causa del evento, población de usuarios afectada, apreciación de la magnitud, valoración del daño, escenario de posibles soluciones, recursos involucrados y tiempo estimado de la solución. Dentro de la evaluación inicial del evento se debe tener en cuenta los siguientes aspectos:

- ¿Qué pasó? (lo sucedido)
- ¿Cuándo pasó? (tiempo)
- ¿Dónde pasó? (lugar)
- ¿Por qué pasó? (origen y causa)
- ¿Qué amenazas continúan presentes?
- ¿Cómo podría evolucionar el evento? (qué sigue)
- ¿Quiénes fueron los afectados? (población, personas)
- ¿Hubo víctimas, como las evacuaran? (muertos, heridos)
- ¿Qué acciones se van a desarrollar?
- ¿Cuáles fueron los daños? (tipos y características)
- ¿Qué área fue afectada? (pérdidas, alcance y cuantificación económica)
- Identificar las consecuencias que el evento pueda tener para la organización.
- Evaluar y determinar si se pueden convertir o no en crisis y de ser positivo, activar el Equipo Gerencial de Crisis.
- De requerirse suministrar al Equipo Gerencial de Crisis, la evaluación del evento y la identificación preliminar de los aspectos críticos.

## 13. COMUNICACIONES

En el numeral 10.3.1 se establecen los niveles de riesgo y como se debe actuar, y quien inicia la cadena de llamadas; a nivel interno siempre se debe dirigir a la Profesional de Operaciones, y está a la Gerente.

En el nivel 1; La profesional Operativa, toma la coordinación de la respuesta al evento, y al finalizar comunica los resultados a la Gerente.

En el Nivel 2, La Gerente asume la coordinación, y delega las tareas a cada persona según su rol, y aprueba los recursos adicionales en caso de requerirse.

En el Nivel 3, La Gerente asume la coordinación dentro de P&K, y es quien se encarga de dar la información a los medios de comunicación, los entes de socorro y los entes territoriales.

Actividades para desarrollar en el Después (Análisis posterior al evento)

Las acciones que se deben llevar una vez finalizada la atención al evento:

- Recolección de información (pruebas, hechos, costos, entre otros) y elaboración de informe y entrega a interesados. Utilizar anexo denominado Formato de evaluación de eventos.
- Evaluar las acciones realizadas en la atención del evento y sus consecuencias.

- Incorporar lecciones aprendidas realizando los ajustes pertinentes al plan.
- Continuar con la atención de las necesidades de la población afectada.
- Conservar las evidencias (informes del evento) para tener un soporte ante las solicitudes de los entes de control, posibles reclamaciones de compañías aseguradoras y solicitudes de otros interesados.
- Regreso a la normalidad (Regreso a la operación bajo estándares de calidad y confiabilidad)

#### **14. PUNTOS DE ATENCION ESPECIAL**

Una vez atendido cualquiera de los eventos, se debe definir si se requiere activar, dentro de la prestación del servicio, rutas y/o puntos especiales de atención, cambio de horarios, intensificación de alguno de los procesos.

En el Procedimiento de Prestación de Servicios, se debe incluir, la prestación del mismo en condiciones de contingencia, y ser coherente con este documento.

En caso de que sea necesario activar la Sala de Crisis del Municipio, los refugios y los resguardos; se activará una ruta especial, donde se pueda dar abastecimiento especial a estos sitios para evitar alguna situación de salud pública; previa coordinación con el encargado o coordinador de cada sitio, para poder hacer un ahorro y uso eficiente del agua entregada.

#### **15. CIERRE DEL EVENTO**

En caso de que se materialice el evento relacionado con el plan de contingencia, se debe realizar un informe, donde se den las respuestas relacionadas en el numeral **12** de este documento; reportar los elementos utilizados, las personas que participaron, evaluar el evento, identificar fallas en la activación del protocolo y en general de la atención del evento; en lo posible con registro fotográfico que de cuenta de lo mas significativo del mismo. Y entregar al líder del PEC o a la Gerencia.

#### **16. ANEXOS**

Listar todos los anexos que complementan el documento elaborado:

- Amenazas Servicio de Acueducto
  - Nivel de Exposición
  - Resistencia al Daño
  - Formato de evaluación del evento

#### **17. EVENTOS 2025**

Cabe resaltar que en el año 2025 no se presentaron situaciones que afectaran la prestación del servicio de acueducto.