



Bilbao Bizkaia Ur Partzuergoa
Consortio de Aguas Bilbao Bizkaia

**PROCEDIMIENTO
NORMALIZADO DE
TRABAJO DE MANIOBRAS
Y CORTES DE SUMINISTRO**

CÓD.: PNT-SGC-ExAb-34
REV.: 02
FECHA: 15/01/15
PÁG.: 1 de 8

**PROCEDIMIENTO
NORMALIZADO DE TRABAJO
DE MANIOBRAS Y CORTES DE
SUMINISTRO**

PNT-SGC-ExAb-34 rev02

Realizado:

Responsable del Área de Redes
y Presas

Revisado:

– Subdirector de Explotación de
Abastecimiento
– Representante de la Dirección
para la Calidad

Aprobado:

Director de Explotación y
Gestión de Activos

 Bilbao Bizkaia Ur Partzuergoa Consortio de Aguas Bilbao Bizkaia	PROCEDIMIENTO NORMALIZADO DE TRABAJO DE MANIOBRAS Y CORTES DE SUMINISTRO	CÓD.: PNT-SGC-ExAb-34 REV.: 02 FECHA: 15/01/15 PÁG.: 2 de 8
---	---	--

ÍNDICE

	Página
1. OBJETO	3
2. ALCANCE	3
3. RESPONSABILIDADES	3
4. DOCUMENTOS RELACIONADOS	3
5. DEFINICIONES	3
6. DESARROLLO	4
6.1 INTRODUCCIÓN	4
6.2. FASE I: RECEPCIÓN DE INCIDENCIAS Y SOLICITUDES DE CORTE DE SUMINISTRO	4
6.3. FASE II: EVALUACIÓN DE LAS INCIDENCIAS Y SOLICITUDES DE CORTE DE SUMINISTRO	5
6.4 FASE III. DETERMINACIÓN DE MANIOBRAS	5
6.4.1 Cortes programados	5
6.4.2 Cortes no programados	5
6.5 FASE IV. COMUNICACIÓN DEL CORTE DE SUMINISTRO	6
6.5.1 Cortes programados	6
6.5.2 Cortes no programados	6
6.6 FASE V. REALIZACIÓN DE MANIOBRAS	7
6.7 FASE VI. COMUNICACIÓN DE REANUDACIÓN DEL SUMINISTRO	7
6.8 FASE VII. CIERRE DE LA INCIDENCIA	7
7. DOCUMENTOS APLICABLES Y REGISTROS	7
8. ARCHIVO	8
9. HISTORIAL DE MODIFICACIONES	8
10. ANEXOS	9

 Bilbao Bizkaia Ur Partzuergoa Consortio de Aguas Bilbao Bizkaia	PROCEDIMIENTO NORMALIZADO DE TRABAJO DE MANIOBRAS Y CORTES DE SUMINISTRO	CÓD.: PNT-SGC-ExAb-34 REV.: 02 FECHA: 15/01/15 PÁG.: 3 de 8
---	---	--

1. OBJETO

El presente procedimiento tiene por objeto definir las actuaciones a realizar para la gestión de los cortes de agua potable en la red primaria de abastecimiento.

2. ALCANCE

El alcance de este procedimiento está limitado al campo de responsabilidad de la Subdirección de Explotación de Abastecimiento.

3. RESPONSABILIDADES

- Subdirector de Explotación de Abastecimiento.
- Auxiliar administrativo de la Subdirección de Explotación de Abastecimiento.
- Responsable del Área de Redes y Presas.
- Técnico de grado medio del Servicio de Redes de Abastecimiento.
- Asistente técnico del Puesto Central de Control (PCC).
- Servicio de Afecciones de la Red Primaria de Abastecimiento.

4. DOCUMENTOS RELACIONADOS

No aplica.

5. DEFINICIONES

Corte programado: Son aquellos que deban ser realizados debido a trabajos de reparación, modificación o mantenimiento de los equipos o de las conducciones que no tengan la consideración de inmediatos y puedan ser organizados con al menos 48 horas de antelación.

Corte no programado: Se entiende por corte no programado cuando a criterio del personal del Área de Redes de la Subdirección de Explotación de Abastecimiento se haga imprescindible actuar en un plazo inferior a 48 horas por motivos de seguridad personal, de garantías de servicio, por prevención de mayores afecciones o por otra causa mayor.

 Bilbao Bizkaia Ur Partzuergoa Consortio de Aguas Bilbao Bizkaia	PROCEDIMIENTO NORMALIZADO DE TRABAJO DE MANIOBRAS Y CORTES DE SUMINISTRO	CÓD.: PNT-SGC-ExAb-34 REV.: 02 FECHA: 15/01/15 PÁG.: 4 de 8
---	---	--

6. DESARROLLO

6.1. INTRODUCCIÓN

El proceso a desarrollar para la interrupción del suministro de agua potable en red primaria se puede dividir en las siguientes fases:

- FASE I Recepción de incidencias y solicitudes de corte de suministro
- FASE II Evaluación de las incidencias y solicitudes de corte de suministro
- FASE III Determinación de maniobras, inicio del corte de suministro, duración prevista e identificación de las tomas afectadas
- FASE IV Comunicación del corte de suministro
- FASE V Realización de maniobras
- FASE VI Comunicación de reanudación del suministro
- FASE VII Cierre de la incidencia

6.2. FASE I. RECEPCIÓN DE INCIDENCIAS Y SOLICITUDES DE CORTE DE SUMINISTO

El Área de Explotación de Redes de Abastecimiento tiene conocimiento de situaciones que puedan requerir la interrupción del suministro de agua potable en Red Primaria a partir de:

- Alarmas del PCC.
- Comunicaciones telefónicas al PCC.
- Solicitudes de corte (motivadas por obras o actuaciones ajenas a la Subdirección de Explotación de Abastecimiento)
- Necesidades del servicio (motivadas por obras o actuaciones de la Subdirección de Explotación de Abastecimiento)

Las incidencias del PCC (alarmas, comunicaciones telefónicas...) se registran en la *Base de Datos de Gestión de Incidencias*. Tanto las incidencias que requieran una interrupción del suministro, como la propia interrupción del suministro, quedarán reflejadas como incidencia en la citada base de datos.

Documento 1: *Incidencia*

El asistente técnico del PCC comunica las incidencias graves que puedan requerir interrupción del suministro al Subdirector, al Responsable del Área de Redes y Presas y/o al Técnico de Grado Medio del Servicio de Redes de Abastecimiento en función de las disposiciones que en cada momento se establezcan.

Las solicitudes de corte motivadas por obras o actuaciones ajenas a la Subdirección de Explotación de Abastecimiento, se gestionan en coordinación con el Área de Redes y Presas, con la colaboración del servicio de afecciones de la Red Primaria de Abastecimiento.

 Bilbao Bizkaia Ur Partzuergoa Consortio de Aguas Bilbao Bizkaia	PROCEDIMIENTO NORMALIZADO DE TRABAJO DE MANIOBRAS Y CORTES DE SUMINISTRO	CÓD.: PNT-SGC-ExAb-34 REV.: 02 FECHA: 15/01/15 PÁG.: 5 de 8
---	---	--

6.3. FASE II. EVALUACIÓN DE LAS INCIDENCIAS Y SOLICITUDES DE CORTE DE SUMINISTRO

El subdirector, el responsable del Área de Redes y Presas o, en su caso, el técnico de grado medio del Servicio de Redes de Abastecimiento, evalúan la situación para decidir sobre la necesidad y viabilidad del corte.

Con el fin de organizar la operación de interrupción de suministro de agua potable en Red Primaria adecuadamente, el Área de Redes y Presas analiza y define los términos más oportunos en tiempo y forma para llevarla a cabo, en función de las necesidades del servicio.

El técnico de grado medio del Servicio de Redes de Abastecimiento crea una OT específica para cada corte de suministro, independiente de las órdenes de trabajo que tuvieran que ser creadas para la reparación de averías, en su caso.

Documento 2: *Orden de trabajo*

6.4. FASE III. DETERMINACIÓN DE LAS MANIOBRAS

6.4.1. Cortes programados

En el caso de cortes programados, el responsable del Área de Redes y Presas debe determinar y, en su caso, acordar con los usuarios afectados (USSA, Ayuntamientos y empresas y otros usuarios en Red Primaria), la fecha y hora de corte de suministro más adecuado desde el punto de vista de la garantía del servicio. Se estima la duración de la interrupción, definiendo las maniobras de corte y los puntos de toma afectados. Estas maniobras se registran en el siguiente documento:

Documento 3: *Maniobras de corte de suministro*

6.4.2. Cortes no programados

En el caso de cortes no programados, el subdirector, el responsable del Área de Redes y Presas o, en su caso, el técnico de grado medio del Servicio de Redes de Abastecimiento, determinarán las maniobras a realizar, indicando la fecha y hora de corte de suministro y estimando la duración máxima para la restitución del servicio.

En ambos casos, se debe informar de las maniobras y los detalles del corte de suministro de agua al asistente técnico del PCC y al auxiliar administrativo de la Subdirección de Explotación de Abastecimiento.

 Bilbao Bizkaia Ur Partzuergoa Consorcio de Aguas Bilbao Bizkaia	PROCEDIMIENTO NORMALIZADO DE TRABAJO DE MANIOBRAS Y CORTES DE SUMINISTRO	CÓD.: PNT-SGC-ExAb-34 REV.: 02 FECHA: 15/01/15 PÁG.: 6 de 8
---	---	--

6.5. FASE IV. COMUNICACIÓN DEL CORTE DE SUMINISTRO

6.5.1. Cortes programados

La Subdirección de Explotación de Abastecimiento, con el apoyo técnico y la colaboración del auxiliar administrativo, informará vía e-mail del corte programado a los usuarios y agentes implicados. La comunicación se realizará según modelo y asegurando que se realiza de manera efectiva, enviando el e-mail con importancia alta, y solicitando confirmación de entrega y de lectura del mismo.

Documento 4: *Comunicación de interrupción del suministro.*

El auxiliar administrativo de la Subdirección de Explotación de Abastecimiento, debe obtener las confirmaciones de entrega y de lectura del e-mail enviado. En caso de que fallara la comunicación vía e-mail, se reforzará telefónicamente o por otro medio si fuera necesario, la recepción de dicha comunicación con los responsables correspondientes de los usuarios del servicio y agentes implicados.

Documento 5: *Confirmaciones de entrega y lectura de la comunicación.*

Para interrupciones del suministro que el personal técnico de la Subdirección considere de singular relevancia, especialmente por afección a un gran número de usuarios, se dejará a criterio del Gabinete de Comunicación e Imagen del CABB la decisión de informarlo a la población a través de los medios de comunicación más oportunos.

USUARIOS DEL SERVICIO Y AGENTES IMPLICADOS

- Ayuntamiento afectado o, en su caso, Udal Sareak
- Usuarios de la Red Primaria afectados (Industrias y otros usuarios)
- Call Center
- Gabinete de Comunicación e imagen del CABB
- PCC
- Otros (Explotación ETAP, Mantenimiento, otro personal de redes...)

6.5.2. Cortes no programados

En el caso de producirse cortes no programados de suministro, se procederá a comunicar siempre que sea posible, de la misma forma que en el caso de cortes programados detallado en el apartado anterior, utilizando el modelo habilitado al efecto para comunicaciones urgentes.

Documento 6: *Comunicación urgente de interrupción del suministro.*

 Bilbao Bizkaia Ur Partzuergoa Consortio de Aguas Bilbao Bizkaia	PROCEDIMIENTO NORMALIZADO DE TRABAJO DE MANIOBRAS Y CORTES DE SUMINISTRO	CÓD.: PNT-SGC-ExAb-34 REV.: 02 FECHA: 15/01/15 PÁG.: 7 de 8
---	---	--

Tanto en cortes programados como en no programados, con carácter extraordinario, en ausencia del auxiliar administrativo de la Subdirección de Explotación de Abastecimiento, el asistente técnico del PCC asumirá la responsabilidad de realizar las comunicaciones según lo establecido en los apartados anteriores.

6.6. FASE V. REALIZACIÓN DE MANIOBRAS

El personal del Área de Redes realizará las maniobras necesarias para la interrupción y la reanudación del servicio.

Se deberá comunicar telefónicamente al asistente técnico del PCC y al auxiliar administrativo de la Subdirección de Explotación de Abastecimiento, la reanudación del servicio junto con los datos finales del corte para que éstos puedan ser registrados y comunicados.

6.7. FASE VI. COMUNICACIÓN DE REANUDACIÓN DEL SUMINISTRO

El auxiliar administrativo de la Subdirección de Explotación de Abastecimiento, o en su defecto, con carácter extraordinario el asistente técnico del PCC, deberá comunicar vía e-mail la reanudación del servicio a los usuarios y agentes implicados, con la misma eficacia con la que fueron efectuadas las comunicaciones de corte de suministro (mensaje de importancia alta, con confirmación de entrega y lectura de la reanudación)

Documento 7: *Comunicación de reanudación del suministro.*

6.8. FASE VII. CIERRE DE LA INCIDENCIA

El asistente técnico del PCC registra en la *Base de Datos de Gestión de Incidencias* todos los datos relativos al corte de agua.

Documento 1: *Incidencia.*

7. DOCUMENTOS APLICABLES Y REGISTROS

Documento aplicable / registro		Código formato asignado
Documento 1	<i>Incidencia</i>	-----
Documento 2	<i>Orden de Trabajo</i>	-----
Documento 3	<i>Maniobras de corte de suministro</i>	F (PNT-SGC-ExAb-34) 01
Documento 4	<i>Comunicación de interrupción del suministro</i>	F (PNT-SGC-ExAb-34) 02
Documento 5	<i>Confirmaciones de entrega y lectura de la comunicación</i>	-----
Documento 6	<i>Comunicación urgente de interrupción del suministro</i>	F (PNT-SGC-ExAb-34) 03
Documento 7	<i>Comunicación de reanudación del suministro</i>	F (PNT-SGC-ExAb-34) 04

 Bilbao Bizkaia Ur Partzuergoa Consortio de Aguas Bilbao Bizkaia	PROCEDIMIENTO NORMALIZADO DE TRABAJO DE MANIOBRAS Y CORTES DE SUMINISTRO	CÓD.: PNT-SGC-ExAb-34 REV.: 02 FECHA: 15/01/15 PÁG.: 8 de 8
---	--	--

8. ARCHIVO

El auxiliar administrativo de la Subdirección de Explotación de Abastecimiento, archiva en formato electrónico en la *Base de Datos de Gestión de Incidencias* los registros de maniobras, comunicaciones y confirmaciones de recepción de las mismas, relacionadas con el corte de agua.

Con carácter extraordinario, en ausencia del auxiliar administrativo de la Subdirección de Explotación de Abastecimiento, el asistente técnico del PCC asumirá la responsabilidad de archivar en formato electrónico en la *Base de Datos de Gestión de Incidencias* los registros de maniobras, comunicaciones y confirmaciones de recepción de las mismas, relacionadas con el corte de agua que él mismo haya gestionado.

Los registros deberán ser conservados durante un tiempo no inferior a 3 años.

Documento aplicable / registro		Responsable del archivo	Lugar de archivo
Doc 1	<i>Incidencia</i>	Asistente técnico del PCC	<i>Base de Datos de Gestión de Incidencias</i>
Doc 2	<i>Orden de Trabajo</i>	TGM del Servicio de Redes	<i>PRISMA</i>
Doc 3	<i>Maniobras de corte de suministro</i>	Auxiliar administrativo/ (En su defecto, asistente técnico del PCC)	<i>Base de Datos de Gestión de Incidencias</i>
Doc 4	<i>Comunicación de interrupción del suministro</i>	Auxiliar administrativo/ (En su defecto, asistente Técnico del PCC)	<i>Base de Datos de Gestión de Incidencias</i>
Doc 5	<i>Confirmaciones de entrega y lectura de la comunicación</i>	Auxiliar administrativo/ (En su defecto, asistente Técnico del PCC)	<i>Base de Datos de Gestión de Incidencias</i>
Doc 6	<i>Comunicación urgente de interrupción del suministro</i>	Auxiliar administrativo/ (En su defecto, asistente Técnico del PCC)	<i>Base de Datos de Gestión de Incidencias</i>
Doc 7	<i>Comunicación de reanudación del suministro</i>	Auxiliar administrativo/ (En su defecto, asistente Técnico del PCC)	<i>Base de Datos de Gestión de Incidencias</i>

9. HISTORIAL DE MODIFICACIONES

Revisión / Fecha	Modificaciones
Rev 02 15/01/15	– Se suprime el registro de “Solicitud de corte”. – Las comunicaciones pasan a realizarse vía correo electrónico y todos los registros se centralizan en la Base de Datos de Gestión Incidencias.

 Bilbao Bizkaia Ur Partzuergoa Consortio de Aguas Bilbao Bizkaia	PROCEDIMIENTO NORMALIZADO DE TRABAJO DE MANIOBRAS Y CORTES DE SUMINISTRO	CÓD.: PNT-SGC-ExAb-34 REV.: 02 FECHA: 15/01/15 PÁG.: 9 de 8
---	--	--

10. ANEXOS

ANEXO I Maniobras y cortes de suministro en la red primaria de abastecimiento.

ANEXO I. Maniobras y cortes de suministro en la red primaria de abastecimiento.

