

GUÍA PARA EL APOYO Y ATENCIÓN PRIORITARIA DE EMERGENCIAS

1. OBJETIVO

Definir las acciones de apoyo y/o atención prioritaria de situaciones de emergencia, la evaluación de las pérdidas y el cálculo de las indemnizaciones a que ello de origen, con el fin de minimizar la afectación que causan ese tipo de eventos.

2. ALCANCE

Aplicar para la atención prioritaria de emergencias, la determinación de la responsabilidad civil extracontractual en los hechos ocurridos, así como brindar apoyo en la atención de emergencias y desastres de ciudad como consecuencia de una situación natural o inducida por la acción humana, involucren estas o no en la infraestructura de EMVARIAS.

3. MARCO NORMATIVO EXTERNO

EMVARIAS en el desarrollo de su propósito empresarial, debe gestionar los riesgos relacionados con su infraestructura y aquellos que se deriven de los daños de la misma que produzcan efectos en el área de influencia, y en cumplimiento de las disposiciones legales relacionadas con la materia, entre estas:

- Ley 1142 de 1994, Por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones.
- Ley 1523 de 2012, Por la cual se adopta la política nacional de gestión del riesgo de desastres y se establece el Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastre y se dictan otras disposiciones.
- Resolución 0154 de 2014 Por la 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 aseo y se dictan otras disposiciones

4. DEFINICIONES

- a. Atenciones prioritarias:** Son acciones individuales o conjuntas dirigidas a brindar asistencia inmediata a las personas que han sufrido afectaciones que las dejan en condición vulnerable, lo que reclama una atención inmediata y

prioritaria, con el propósito de reducir el impacto físico y social, mediante la implementación de medidas de protección a la vida, integridad física y bienes.

- b. Emergencia:** Situación caracterizada por la alteración o interrupción intensa y grave de las condiciones de funcionamiento u operación de una comunidad, causada por un evento adverso o por la inminencia del mismo, que obliga a una reacción inmediata y que requiere la respuesta de las instituciones del Estado, los medios de comunicación y de la comunidad en general¹.
- c. Respuesta:** Ejecución de las actividades necesarias para la atención de la emergencia como accesibilidad y transporte, telecomunicaciones, evaluación de daños y análisis de necesidades, salud, saneamiento básico, búsqueda y rescate, extinción de incendios y manejo de materiales peligrosos, albergues y alimentación, servicios públicos, seguridad y convivencia, aspectos financieros y legales, información pública y el manejo general de la respuesta, entre otros.

La efectividad de la respuesta depende de la calidad de preparación².

- d. UNGRD:** Unidad Nacional de Gestión de Riesgos.
- e. DAPARD:** Departamento Administrativo del Sistema de Prevención, Atención y Recuperación de Desastres de la Gobernación de Antioquia.
- f. DAGRD:** Departamento Administrativo de Gestión del Riesgo de Desastres del Municipio de Medellín.
- g. COMGER:** Consejos territoriales para la gestión del riesgo de desastres.
- h. PMU:** Puesto de Mando Unificado.

5. INSTRUCTIVOS

5.1. ATENCIÓN PRIORITARIA DE EMERGENCIAS

Corresponde a las acciones que se deben desarrollar para la atención de la comunidad que se vio afectada por la emergencia, se activa ante un evento moderado o crítico.

NO.	ACCIÓN	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Recibir la información del daño	Recepcionar la información sobre la ocurrencia del evento que afecta a las personas, bienes de terceros, medio ambiente o reputación durante la prestación del servicio de Emvarias. Cuando quien recibe la información del evento es un funcionario diferente a los operadores del Centro de Control Vehicular "CCV, deberá reportarlo inmediatamente al "CCV".	El conductor o tripulante Línea amiga (llamada de usuarios) Supervisor o Administrador de Zona Operario Relleno Sanitario Un funcionario de la Entidad Interventoría del Relleno Sanitario
2	Informar el daño (activar cadena de llamadas)	Registrar y direccionar de acuerdo al tipo de afectación para la coordinación de la atención del evento	Coordinador del Centro de Control Vehicular "CCV" Supervisor de Mantenimiento Jefes de las Áreas de Mantenimiento, Operaciones y Disposición Final
3	Visitar el sector del siniestro	Desplazarse al lugar del evento con el objetivo de verificar las condiciones en que se produjo el evento	Supervisor y/o administrador de zona

NO.	ACCIÓN	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
		<p>Supervisor o administrador de zona deberá diligenciar el Anexo 12 formato Reporte Colisión de Vehículos o el Anexo 11 Formato Reporte de Siniestro cuando el evento ocurrido no sea objeto de colisión.</p> <p>La Interventoría del Relleno Sanitario deberá diligenciar el Anexo 11 Formato Reporte de Siniestro.</p>	<p>Compañía de seguros</p> <p>Autoridades de Tránsito competente Bomberos</p> <p>Línea de Emergencia 123 Defensa Civil</p> <p>Líder del PESV</p> <p>Trabajador Social Profesional de Riesgos y Seguros Seguridad y Salud en el trabajo (afectación trabajadores o contratistas) (De acuerdo al evento)</p>
4	Evaluar daños e identificar afectación	<p>Analizar la extensión del daño identificando la magnitud de la afectación</p> <p>La Profesional de Riesgos y Seguros deberá diligenciar el Anexo No. 13 Formato de Reporte Diario Siniestro Autos Pesados blancos y naranjas</p>	Compañía de seguros a través de ajustadores y peritos.
5	Coordinar la atención del evento	Actuar como enlace de EMVARIAS en la atención de la emergencia e identificar el interlocutor frente a grupos de interés.	Coordinadores de los niveles moderado y crítico.
6	Activar procesos de operación y mantenimiento	Restablecer la prestación del servicio.	<p>Área de Operaciones de Aseo</p> <p>Área de Mantenimiento de Vehículos</p>
7	Activar Plan de Comunicaciones	Comunicar las acciones emprendidas por EMVARIAS a los grupos de interés.	Coordinación de comunicaciones.

NO.	ACCIÓN	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
	con grupos de interés		
8	Acompañamiento a los afectados y sus familias	Identificar y clasificar los afectados: Lesionados, fallecidos, Familias	Trabajador Social
9	Inventariar bienes muebles e inmuebles	Registrar los bienes muebles, inmuebles, vehículos, mercancías, artículos y demás elementos afectados.	Compañía de seguros a través de ajustadores
10	Gestionar intervención de los sistemas de atención y prevención de desastres (Cuando se requiera)	Adelantar las gestiones requeridas con los sistemas de atención y prevención de desastres, teniendo en cuenta la información recolectada. Revisión con las entidades de Gestión del riesgo competentes de los bienes inmuebles y comunidad afectada.	Coordinación de comunicaciones. Gerencia General
11	Seguimiento en la atención de los afectados	Realizar un seguimiento para verificar la correcta atención de los afectados (atención en salud, reparación y/o indemnización de los perjuicios ocasionados)	Trabajador Social Profesional de Riesgos y Seguros.

5.2 EVALUACIÓN DE PÉRDIDAS

NO.	ACCIÓN	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Elaborar informe de daño	Identificar las posibles causas que originaron la emergencia, estableciendo las medidas de mejora y lecciones aprendidas. El Comité de Seguridad Vial deberá diligenciar el Anexo 14 Lecciones Aprendidas.	Comité de Seguridad Vial
2	Elaborar informe de daños a vehículos,	Elaborar un informe detallado de las afectaciones en los bienes muebles e inmuebles de terceros,	Compañía de seguros

	bienes muebles e inmuebles afectados		Comité de Seguridad Vial
3	Elaborar informe consolidado de la atención del evento.	Elaborar un informe consolidado de la gestión cumplida durante el siniestro, con los daños a viene de terceros, incluyendo un aparte referido a las afectaciones en la integridad física de las personas con ocasión del evento, es decir, se indicara si producto del mismo hubo muertos o lesionados, dando el mayor detalle posible del número de personas y gravedad de las lesiones.	Compañía de seguros Comité de Seguridad Vial
4	Conceptuar responsabilidad civil extracontractual	Hacer un análisis del evento, teniendo en cuenta los elementos consignados en el informe de daños, croquis y fallo de tránsito para conceptuar acerca de la responsabilidad Civil de la Empresa.	Secretaría General.
5	Acompañar reclamaciones	Realizar un seguimiento para verificar la correcta atención de los afectados (atención en salud, reparación y/o indemnización de los perjuicios ocasionados)	Trabajador Social Profesional de Riesgos y Seguros.