PROTOCOLO DE ATENCIÓN DE EVENTOS CRÍTICOS

PADEC

Presentación

ELECTRIFICADORA DE SANTANDER S.A. E.S.P (en adelante ESSA) cuenta con un Protocolo de Atención de Eventos Críticos (PADEC) que se actualiza, con base en las nuevas regulaciones expedidas por las autoridades nacionales y los aprendizajes obtenidos durante los últimos años, las buenas prácticas recogidas por la Empresa en la atención de las distintas situaciones críticas ocurridas y los lineamientos de casa matriz EPM.

Este documento queda a disposición de todos los colaboradores que puedan estar a cargo de liderar las etapas de conocimiento del riesgo, reducción del riesgo, manejo del desastre y evaluación de la gestión del evento realizado por la Empresa, frente a cualquier evento crítico que pueda presentarse.

El PADEC es un protocolo que permite contar con una ruta común que deben seguir todas las dependencias de ESSA y sus colaboradores, por ello hace especial énfasis en la estructura de atención que debe conformarse para atender un evento crítico y pone en claro las funciones y responsabilidades de los diversos equipos que están llamados a interactuar en perfecta alineación con las leyes 142 de 1994 y 1523 de 2012 del Sistema Nacional de Gestión del Riesgo.

Para lograr la correcta aplicación del PADEC, el Equipo Directivo debe definir una estrategia que mínimo una vez al año, unos equipos de profesionales de sus dependencias se entrenen en la gestión de eventos críticos, mediante simulacros basados en escenarios de riesgos de desastres que afecten uno o varios de los negocios de la Empresa.

El PADEC, cuya implementación se adoptó como buena práctica de EPM, constituye una guía fundamental para actuar de manera clara, oportuna, coordinada y responsable ante la ocurrencia de eventos críticos que puedan poner en riesgo la vida de las personas, su bienestar, la dinámica de funcionamiento normal de la sociedad, las condiciones ambientales de los territorios en donde hacemos presencia, y también aquellos eventos que son una amenaza para la reputación y los objetivos estratégicos de la Organización, pensando siempre en la protección en los territorios en los que ESSA hace presencia.

Glosario

Continuidad del negocio: capacidad de la organización para continuar con la entrega de productos o servicios a los niveles predefinidos aceptables, después de un evento perjudicial. (Fuente: ISO 22301:2012)

Planes de continuidad de negocio: procedimientos documentados que guían a las organizaciones para responder, recuperar, reanudar y restaurar a un nivel predefinido de operación, después de haber sufrido una interrupción en las actividades del negocio. (Fuente ISO 22301:2012)

Gestión de continuidad de negocio: proceso de gestión integral que identifica las amenazas potenciales para la organización y, en caso de que se materialicen, sus impactos para las operaciones del negocio. Este proceso proporciona un marco para la construcción de la resiliencia organizacional, fortaleciendo su capacidad para dar respuesta efectiva, y protege los intereses de las partes interesadas, la reputación, las finanzas, los activos críticos y otros aspectos generadores de valor. (Fuente ISO 22301:2012)

Recursos: conjunto de personas, bienes materiales, tecnológicos, financieros y técnicos con los que cuenta la organización para realizar sus funciones.

Crisis: situación anormal, inestable y compleja que representa una amenaza para la reputación y los objetivos estratégicos de la organización. (Fuente BS11200).

Evento adverso: suceso que puede afectar la operación de la organización.

Evento crítico: se desencadena de la manifestación de uno o varios eventos naturales o causados por la acción del hombre que, de acuerdo con las condiciones de riesgo, generan lesiones a personas, pérdidas humanas, daños materiales, económicos o ambientales o afectar de manera grave la dinámica del funcionamiento normal de la sociedad ocasionando un desastre (estos eventos requieren de acciones internas y del Estado para su atención). También puede ser una situación anormal, inestable y compleja que representa una amenaza para la reputación y los objetivos estratégicos de la organización.

Puesto de Mando Unificado - PMU: organización de carácter temporal que facilita la coordinación interinstitucional en la respuesta ante eventos críticos. Está compuesto por los miembros de las instituciones que participan en la atención de eventos críticos, autorizados para tomar decisiones.

EGC: Equipo Gerencial de Crisis

SNGRD: Sistema Nacional de Gestión de Riesgos de Desastres.

UNGRD: Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres.

CDGRD: Consejo Departamental para la Gestión del Riesgo de Desastres.

CMGRD: Consejo Municipal para la Gestión del Riesgos de desastres).

Tiempo objetivo de recuperación (RTO): periodo inmediatamente posterior a la ocurrencia de un evento dentro del cual deben reanudarse o recuperarse: a) la entrega de productos o servicios, b) las actividades críticas, y c) los recursos.

Marco Legal e institucional

La normatividad colombiana relacionada con la gestión integral del riesgo es prolija, comprende desde la misma Constitución que define las obligaciones del Estado para asegurar las condiciones de un ambiente sano como un derecho para los ciudadanos y su deber de prevenir y controlar los factores de deterioro ambiental (C.N. Art 80), hasta el desarrollo de una legislación propia del sector sobre la prestación de los servicios públicos.

Como parte del Sistema Nacional de Gestión de Riesgos de Desastres, ESSA debe cumplir la Ley 1523 de 2012, la cual adopta la Política Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres, orientada a "*Asegurar la sostenibilidad, la seguridad territorial, los derechos e intereses colectivos, mejorar la calidad de vida de las poblaciones y las comunidades en riesgo y, por lo tanto, está intrínsecamente asociada con la planificación del desarrollo seguro, con la gestión ambiental territorial sostenible, en todos los niveles de gobierno y la efectiva participación de la población*" (Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres Colombia, 2015).

Todas las entidades públicas o privadas encargadas de la prestación de servicios públicos, que ejecuten obras civiles mayores o que desarrollen actividades industriales o de otro tipo que puedan significar riesgo de desastre para la sociedad, deben adoptar el Decreto 2157 de 2017 por medio del cual se acogen las directrices generales para la elaboración del plan de gestión de riesgos de desastres de las entidades públicas y privadas, en el marco del artículo 42 de la Ley 1523 del 2012.

ESSA, como entidad prestadora de servicios públicos y ejecutora de grandes obras civiles, debe dar cumplimiento tanto a la Ley 142 de 1994, que establece la obligación de "*Colaborar con las autoridades en caso de emergencia o calamidad pública, para impedir perjuicios graves a los usuarios de servicios públicos*" (Art. 11, numeral 7).

Colombia, como país miembro de la ONU, se acogió al Marco de Sendai para la Reducción del Riesgo de Desastres 2015-2030, documento rector que se adoptó en la tercera conferencia Mundial de las Naciones celebrada en Sendai (Japón) el 18 de marzo de 2015. Este marco propone siete metas, entre la cuales están "*La reducción de la afectación de personas por desastres, reducción de las afectaciones a infraestructura y servicios básicos, y el incremento en la instalación de Sistemas de Alertas Tempranas*".

El presente documento está orientado al cumplimiento de la normatividad legal vigente, deberá ser sujeto a revisión y actualizaciones periódicas.

1. Objetivo y alcance

1.1. Objetivo general

Proporcionar a ESSA un protocolo que facilite la gestión oportuna y eficaz de cualquier evento crítico y adversos que pueda ocurrir.

1.2. Objetivos específicos

•Facilitar el análisis de situación y la toma de decisiones oportuna.

•Identificar con rapidez el líder de atención del evento.

•Activar los planes necesarios para atender y controlar el evento crítico.

•Movilizar el recurso humano idóneo para el conocimiento del riesgo, reducción del riesgo y manejo del desastre.

•Establecer los procedimientos para coordinar y optimizar de manera eficaz el uso de los recursos internos y externos para responder al evento crítico.

• Facilitar la disposición de los recursos financieros y logísticos necesarios para activar la coordinación interinstitucional para la preparación ante la posible ocurrencia del evento, la respuesta oportuna y eficaz que busca el control de la situación y la recuperación de las condiciones de vida de las comunidades y de las condiciones ambientales afectadas por la ocurrencia del evento crítico, así como de las condiciones de operación de la Empresa.

•Identificar e implementar las lecciones aprendidas.

1.3. Alcance

El PADEC tiene aplicación en todas las instalaciones, procesos, proyectos o servicios que tengan potencial de generar eventos críticos y adversos en ESSA. El PADEC aplica para todos los niveles de gestión y objetos de impacto identificados en la Organización.

2. Continuidad negocio

La gestión de la continuidad del negocio es un proceso holístico que identifica las amenazas potenciales de una organización y los impactos a las operaciones del negocio que esas amenazas podrían causar si se llegaran a materializar. Por lo tanto, proporciona un marco de referencia para construir la resiliencia organizacional y la dota de la capacidad necesaria para dar respuesta efectiva a cualquier evento adverso, salvaguardando los intereses de las partes interesadas, la reputación, la marca y las actividades creadoras de valor.

Su propósito es reanudar las operaciones de ESSA de manera organizada en caso de presentarse una interrupción no planificada, asegurando la estabilidad en el tiempo y proporcionando protección a las personas y a los activos de la Organización.

El Protocolo de Atención de Eventos Críticos (PADEC) hace parte integral de la gestión de continuidad de negocio de la Organización, debido a que está orientada a garantizar su continuidad ante eventos que puedan interrumpir sus procesos.

3. Clasificación eventos

Normalmente es fácil identificar quién debe estar a cargo de resolver una situación que afecta a un proceso o instalación específica; pero si el evento que ocurre afecta la prestación de varios servicios, el funcionamiento de un gran número de dependencias, o la dinámica de funcionamiento normal de la sociedad, la confusión inicial puede ralentizar la respuesta coordinada y eficaz.

El PADEC facilita saber quién es el líder a cargo de la atención del evento y ordena el paso a paso que se debe seguir en articulación con los diferentes planes de preparación y respuesta con los que cuenta la Organización.

El PADEC permite conducir rápidamente la información disponible hacia el líder de atención del evento crítico para orientar la toma de decisiones. Es indispensable que la información fluya con rapidez y evitar que quede en personas o equipos aislados porque esto potencia los errores y se pierde la posibilidad de controlar la situación antes de que se convierta en una crisis.

Cuando la atención de un evento adverso exige la participación de varios equipos de trabajo, es necesario que quienes los conformen estén debidamente coordinados, sobre todo porque en muchos casos un equipo es el apoyo del otro para lograr los resultados esperados. El PADEC favorece la coordinación de dichos equipos y la utilización de los recursos necesarios durante las etapas de conocimiento del riesgo, reducción del riesgo, manejo del desastre y evaluación de la gestión del evento.

En síntesis, este protocolo prepara a la Organización para proveer los medios y recursos que necesita para identificar, analizar, evaluar, preparar, atender, mitigar las consecuencias del evento crítico y recuperar la operatividad.

En ESSA se han clasificado los eventos que puedan ocurrir en función de los impactos que generan, con el fin de establecer fácilmente la estructura organizacional que debe liderar su atención y la coordinación con las entidades competentes del SNGRD, esto con el fin de preparar a la Empresa para proveer los medios y recursos requeridos para la gestión del evento

3.1 Evento Leve/ Operativo

Es aquel evento que no genera un impacto para la Organización y su atención se realiza con los recursos disponibles en la sede, instalación, proceso, servicio, función o proyecto afectado. Un evento adverso se considera del nivel leve cuando las tres variables (atender el evento, minimizar las pérdidas y restablecer el proceso, servicio, instalación, proyecto o función afectada) pueden ser atendidos y controlados por el personal del área impactada.

El líder de la instalación, proceso, proyecto, función o servicio afectado debe asumir el rol de máxima instancia para la toma de decisiones operacionales, durante la implementación de las medidas de carácter técnico y operativo para controlar el evento adverso y mitigar sus consecuencias. Es la persona responsable de dirigir la respuesta y coordinar las diferentes actividades.

En caso de que alguna de las tres variables (atender el evento, minimizar las pérdidas y restablecer el servicio o proceso) no puedan ser controladas, este trabajador escalonará el evento al líder de nivel moderado, y continuará apoyando desde su función la gestión del evento.

Nota: Para identificar los equipos que integran la gestión de un evento adverso de nivel leve consultar el plan de contingencia del proceso, servicio, instalación, proyecto o función afectada.

3.2 Evento moderado/ táctico

Las consecuencias de este evento materializado representan ciertas amenazas para la vida, la propiedad, el ambiente o la reputación de la Organización. Su atención requiere del uso de recursos adicionales (internos o externos) y puede implicar la modificación temporal, parcial o total de la ejecución del proceso, proyecto, función, instalación o servicio afectado. En este tipo de eventos puede ser necesario considerar la articulación con las instancias respectivas del SNGRD.

Un evento adverso también se considera de nivel moderado cuando un medio de comunicación o entidad externa interviene o cuando aparece información publicada en redes sociales, relacionada con la situación.

El líder de atención de un evento nivel moderado es el Subgerente o Jefe del proceso, servicio, instalación, proyecto o función afectada. Es la máxima instancia para la toma de decisiones durante la implementación de las medidas de carácter técnico operativas para mitigar las consecuencias del evento. Además, es responsable de dirigir la respuesta y coordinar las diferentes actividades para su control y recuperación.

En caso de que no se puedan controlar variables como atender el evento, minimizar las pérdidas, restablecer el servicio o proceso, recuperar la instalación y mitigar la afectación ambiental o sobre la comunidad, de tal manera que no se presenten impactos sobre su dinámica social normal o que el evento en sí genere daños o pérdidas humanas, materiales y económicas, el líder de atención del evento nivel moderado deberá escalonarlo al nivel crítico /estratégico.

Nota: Para identificar los equipos que integran la gestión de un evento adverso de nivel moderado consultar el plan de contingencia del proceso, servicio, instalación, proyecto o función afectada.

3.3 Evento Crítico /Estratégico

Las consecuencias de este evento generan daños o pérdidas humanas, materiales, económicas o ambientales, afectando de manera grave la dinámica de funcionamiento normal de la sociedad y/o impacta los objetivos estratégicos de la Organización, de tal manera que pone en peligro su reputación, estabilidad y supervivencia. La atención de un evento crítico requiere la activación del Equipo Gerencial de Crisis, cuya primera función es designar al líder de atención de este evento, quien debe contar con las capacidades requeridas para toma decisiones, conocimiento y habilidades para trabajar bajo presión.

El líder de atención del evento crítico coordina la implementación de las medidas para prepararse ante la ocurrencia del evento, atender, controlar y mitigar las consecuencias del evento, y es responsable de orientar las diferentes actividades de recuperación

El Gerente es la máxima instancia para la toma de decisiones estratégicas y es el líder del Equipo Gerencial de Crisis. En este nivel, el Gerente activará el PADEC, el cual actuará bajo la coordinación de la sala situacional de crisis. Desde esta sala, se tomarán las decisiones de nivel estratégico, entre ellas la posibilidad de activar los PMU, como instancias de coordinación operativa en las zonas donde ocurre el evento o que se ven afectadas por la ocurrencia del mismo.

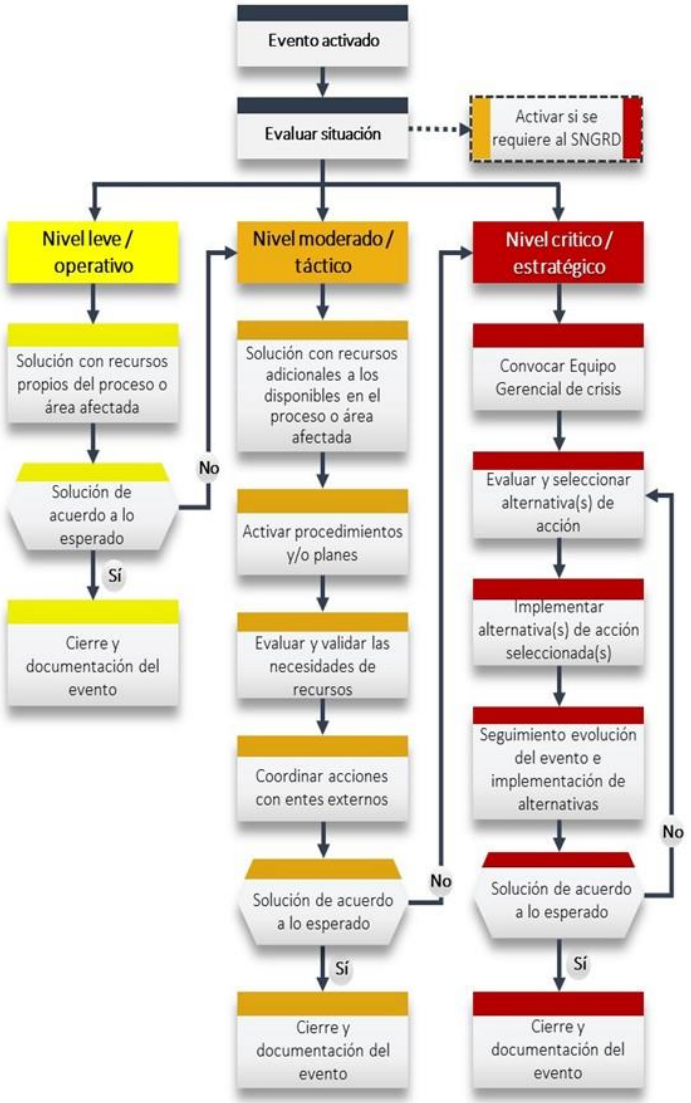
En este tipo de eventos puede ser necesario considerar la posible articulación con las instancias respectivas del SNGRD.

Nota: Cuando las señales indiquen que hay una alta probabilidad de que se pueda llegar a materializar un riesgo que genere un evento crítico, el trabajador que reciba la señal deberá escalonarla rápidamente a su superior inmediato, con el fin de que la información llegue oportunamente al Equipo Gerencial de Crisis.

3.4 Flujo y planes de atención de eventos

En las siguientes figuras se presentan los posibles planes y flujo de atención y escalamiento de un evento según su clasificación que puede llegar a convertirse en un evento crítico.

Planes de atención y respuesta según la clasificación



4. Contexto de los eventos

4.1 Origen de los eventos

Los eventos críticos pueden agruparse en dos tipologías según la naturaleza de los acontecimientos que los causan:

4.1.1 Naturales

Geodinámicos: Sismos, tsunamis, erupciones volcánicas, deslizamientos, avenidas torrenciales, hundimientos de tierra o ambientes salinos y corrosivos, etc.

Hidrometeorológicos: Incendios forestales, huracanes, inundaciones, sequias, grandes lluvias, descargas atmosféricas o tormentas eléctrica, etc.

Biológicos: Plagas, brotes epidemiológicos o pandemias, etc.

4.1.2 Antrópicos

Humanos: Omisiones, errores, sabotajes, fraude, corrupción, espionaje, guerras, huelgas, mala documentación de procedimientos, toma de decisiones inadecuadas e inoportunas, problemas administrativos o accidentes, etc.

Tecnológicos: Incendios, explosiones, derrames químicos, intoxicaciones masivas, contaminación, interrupciones de servicios vitales, grandes siniestros o rotura de maquinaria, etc.

Acontecimientos políticos y conflictos sociales: Problemas de gobernabilidad, cambios de administración, desestabilización, fragilidad institucional o deslegitimación del Estado, etc.

Orden público: Atentados terroristas, bioterrorismo, secuestros, asesinatos, robos, asonadas o protestas sociales con escalamiento a vías de hecho, etc.

Tecnología de información/operación: Pérdida o robo de información, intrusión a sistemas de información, fraude tecnológico, tecnología obsoleta, ataques externos, uso de software no autorizado, falla o daño en el hardware o software, virus o ciberterrorismo, etc.

Gestión del conocimiento: Salida de personal clave, despidos, demandas o falta de mecanismos de transferencia y de relevo generacional, etc.

Económicos: Fluctuaciones del mercado, variación de factores macroeconómicos, afectación de los commodities y caída de las bolsas a nivel internacional o cambios en escenarios económicos a nivel internacional y nacional, etc.

Jurídicos: Cambios legislativos, nuevas disposiciones o variaciones de la jurisprudencia, etc.

Rumores: Informaciones falsas y perjudiciales que circulen sobre la organización, etc.

4.2 Efectos de eventos adversos del nivel crítico

- Pérdida de credibilidad y confianza por parte de los diferentes grupos de interés.
- Daño en la marca (reputación y valor).
- Aumento de presión mediática (tanto regional, nacional como internacional) y de las redes sociales, que generan una actitud acusadora en la opinión pública.
- Daño en la reputación de las directivas de la Organización y/o de la misma Organización.
- Intervenciones de los entes externos de control del estado.
- Multas, sanciones y litigios.
- En el peor escenario, la Organización podría desaparecer.

•Incertidumbre entre los grupos de interés de la Organización, lo que comúnmente se traduce en cancelaciones de pedidos, desconfianza de los proveedores, restricciones financieras, pérdidas de contratos y en la alteración de su actividad comercial.

•Intervenciones de los entes externos de control del Estado.

•Suspensión de licencias ambientales (caso proyectos licenciados).

•Deterioro de los resultados financieros que afecta la liquidez de ESSA.

•Altos costos que podrían poner en riesgo las finanzas de la Empresa para soportar su operación.

•Pérdidas humanas.

4.3 Etapas para la atención de un evento crítico

CONOCIMIENTO DEL RIESGO

-Análisis del riesgo, análisis del impacto del negocio, identificación de escenarios de peor caso, monitoreo y seguimiento de riesgos, comunicación del riesgo.

REDUCCIÓN DEL RIESGO

-Determinar medidas y recursos, definir estructura de atención, elaboración de planes y procedimientos, realizar entrenamiento , simulaciones y simulacros, comunicación y relacionamiento sobre acciones de riesgo.

MANEJO DE DESASTRES

- Activar cadena de llamada, activar los planes y procedimientos, montar PMU, coordinar terceros, realizar el monitoreo y evaluación del evento, restablecer la operación bajo estándares de confiabilidad y calidad, comunicación y relacionamiento del evento.

EVALUACIÓN EVENTO CRÍTICO

-Elaborar el informe final, evaluar la respuesta, incorporar lecciones aprendidas, comunicación y relacionamiento de la gestión del evento.

4.4 Conocimiento del riesgo

Se refiere a todas aquellas actividades que se realizan de manera preventiva para la identificación de los escenarios de riesgos que se pueden materializar y convertir en un evento crítico para ESSA.

Las actividades propias de esta etapa son:

•Solicitar los análisis de los riesgos realizados.

•Realizar el análisis de impacto del negocio.

•Identificar los escenarios de peor caso, derivados de los análisis de impacto del negocio.

•Realizar monitoreo y seguimiento periódico a los riesgos que luego de sus análisis y evaluación se encuentran en zonas altas o extremas según las metodologías de gestión integral de riesgos de la Organización.

•Cuando se requiera, informar y socializar a las comunidades los riesgos a los cuales estén expuestas con el fin de que los incorporen en los procesos de planificación del territorio.

•Asegurar los recursos necesarios para el monitoreo y seguimiento del riesgo.

•Sensibilizar y comunicar a las partes interesadas sobre el riesgo y sus efectos.

Nota: El apoyo del E.T Comunicaciones deberá ser requerido para el envío de señales del entorno, elaboración de mensajes clave, construcción de contenidos, entrenamiento en vocería, sugerir vocería, gestión de relacionamiento con entes territoriales y medios de comunicación, levantamiento de base de datos (medios de comunicación e influenciadores), coordinación de campañas y comunicación digital. De igual manera, se deberá solicitar el apoyo al proceso Gestión Integral de Riesgos para la elaboración de los escenarios de riesgos, análisis de impactos a los negocios y escenarios de peor caso de tal manera que se deje una trazabilidad documental sobre las acciones realizadas asociadas al conocimiento del riesgo.

4.4.1 Reducción del riesgo

Se refiere a las tareas que buscan disminuir las condiciones de los riesgos existentes y minimizar nuevos riesgos en los procesos, proyectos o servicios de ESSA que se pueden materializar en las áreas de influencia e instalaciones, generando o no condiciones de afectación al ambiente o a la comunidad.

Las principales acciones de esta etapa son:

•Solicitar la información relacionada con las acciones de mejoramiento y control resultantes del análisis de riesgos.

•Identificar las medidas que se deben implementar para atender el evento crítico.

•Identificar los recursos necesarios para atender el evento crítico.

•Habilitar mecanismos oportunos para la financiación de las medidas adoptadas para la gestión del evento.

•Definir una estructura de atención del evento crítico:

-Definir equipos de apoyo y equipo asesor.

-Solicitar el directorio actualizado de proveedores, contratistas y asesores especializados en los territorios, que cumplan con las condiciones de contratación de ESSA.

-Solicitar el directorio de entidades de ayuda externa.

•Realizar seguimiento al cumplimiento de los planes y procedimientos de atención y respuesta de los negocios.

4.4.2 Manejo desastres

Se refiere a todas las tareas que se realizan para la preparación ante la posible ocurrencia de un evento crítico, la respuesta oportuna, su control y la recuperación. El PADEC finaliza una vez se culmina la etapa de recuperación, momento en el cual se hace el cierre del evento.

Las principales acciones de esta etapa son:

•Instalar y activar la sala situacional de crisis, nombrar un coordinador de la sala y un gestor documental para el evento

•Verificar el cumplimiento oportuno y la eficacia de los planes y procedimientos de respuesta del proceso, servicio, instalación, proyecto o función afectada, tendientes a recuperar el activo, restablecer el servicio y atender otras consecuencias causadas por el evento crítico, como pérdidas de vidas humanas, daños a la propiedad pública y privada, y otros impactos sociales y ambientales.

•Crear un centro de actividad especial y definir presupuesto requerido para atender la emergencia. Monitorear si los recursos financieros asignados requieren ajustes.

•Si los efectos del evento crítico ocurrido exigen la activación del SNGRD, el líder de atención del evento deberá contar con el apoyo del Jefe Área de Gestión Operativa y el Subgerente de Subestaciones y Líneas para facilitar el contacto ya sea a nivel local, departamental o nacional, de acuerdo con los lineamientos de la Ley 1523 de 2012.

•En el caso de que por decisión del Sistema Nacional de Gestión de Riesgos o de la misma ESSA se decida instalar un Puesto de Mando Unificado, es necesario designar a los trabajadores que han de participar, teniendo claras las funciones que deban cumplir en el PMU.

•Establecer y coordinar el manejo comunicacional integrado con las entidades que hacen parte de la respuesta.

•Con el apoyo del profesional de seguridad del Área de Suministro y Soporte Administrativo, coordinar con las fuerzas militares y de la Policía Nacional de Colombia, si se requiere, su colaboración para la atención del evento crítico (esta coordinación también puede ser realizada por el Sistema Nacional de Gestión de Riesgo).

•Disponer de los recursos necesarios para la gestión del evento crítico, el cual incluye entre otros, la celebración de contratos o convenios con entidades públicas o privadas conforme con los lineamientos de contratación vigentes.

•Informar al Equipo Gerencial de Crisis, al Equipo Asesor, a los integrantes de la sala situacional de crisis y a los equipos de apoyo, sobre la evolución del evento y las medidas adoptadas para su control y conservar la trazabilidad de la información oficial.

•Realizar un monitoreo y evaluación permanente sobre la evolución del evento y su atención.

•Gestionar el restablecimiento de las condiciones y medios de vida de las comunidades que hayan sido afectadas y la operación de la Empresa bajo estándares de confiabilidad y calidad

4.4.3 Evaluación de la gestión del evento crítico

Se refiere a todas las tareas que se llevan a cabo una vez restablecidas las condiciones y medios de vida de las comunidades que hayan sido afectadas, y recuperado la operación del proceso, servicio, instalación, proyecto o función afectada.

Las principales acciones de esta etapa son:

•Poner a disposición todos los recursos necesarios para continuar con las acciones de recuperación y restablecimiento de la población afectada o del ambiente.

•Garantizar la elaboración de un informe final sobre el evento que incorpore las acciones realizadas en la atención del evento y sus consecuencias, y las lecciones aprendidas durante su gestión.

•Establecer un plan de socialización de las lecciones aprendidas al interior de la Organización.

•Garantizar un mecanismo que conserve 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

4.5 Escalonamiento del evento crítico

Para responder adecuadamente a las diferentes situaciones que se presentan en la Organización, se han establecido las siguientes estructuras, cuya función es atender los aspectos operacionales, tácticos y estratégicos:

NIVEL LEVE / OPERATIVO

Coordinador de la atención del evento (Coordinadores/disponibles)

Líder de atención del evento nivel leve / operativo
(Profesional 4 de instalación, proceso, proyecto o servicio afectado)

- Operadores sala de control, subestaciones, centrales de generación, etc.
- Cuadrillas o equipos de operación y mantenimiento
- Contratistas
- Mesa de servicios de TI
- Coordinadores de evacuación, brigadistas
- Equipos de trabajo ESSA

NIVEL MODERADO / TÁCTICO

Líder de atención del evento nivel moderado / táctico
(Subgerente / Jefe de instalación, proceso, proyecto o servicio afectado)

Equipo táctico
- Subgerente /Jefe
- Profesionales 4
- Trabajadores de la dependencia afectada

Equipo asesor
- Profesional 4 E.T Comunicaciones
- Jefe Área Finanzas
- Jefe Área Suministro y soporte administrativo
- Jefe Área Servicios Corporativos
- Jefe Área Asuntos Legales y Secretaria General
- Otros directivos o trabajadores considerados necesarios
- Asesores externos

Grupos externos de apoyo
- Cuerpo de Bomberos
- Defensa civil, Policia, Fuerzas militares, Cruz Roja, otros.

NIVEL CRÍTICO / ESTRATÉGICO

Líder de atención del evento nivel crítico / estratégico
(Gerente o delegado)

Equipo táctico
- Equipo Gerencial de Crisis

Equipo asesor
- Gerentes, Directores, Jefes, Profesionales de EPM o alguna filial de energía GRUPO EPM.
- Asesores externos
- Otros trabajadores considerados necesarios

Grupos externos de apoyo
- Cuerpo de Bomberos
- Defensa civil, Policia, Fuerzas militares, Cruz Roja, autoridades locales, otros.

4.6 Enfoque de eventos críticos que afectan los medios de vida de las comunidades

En el momento de materializarse un riesgo, cuyos efectos puedan desencadenar lesiones a personas, pérdidas humanas, daños materiales, económicos o ambientales, o afectar de manera grave la dinámica de funcionamiento normal de la sociedad, se debe activar de inmediato el Equipo Gerencial de Crisis y adoptar los siguientes enfoques:

4.6 Enfoque Derechos Humanos – DD.HH

Implica el reconocimiento de todas las personas afectadas o damnificadas por desastres como titulares de derechos, propiciando su restitución en el más breve plazo. Son considerados de atención prioritaria los derechos a la vida, alimentación, salud, educación, vivienda, el acceso a la justicia y seguridad ciudadana, la protección del interés social y económico de las personas, el acceso a los servicios públicos e infraestructura de transporte. (SNGRD, 2019)

4.6.2 Enfoque diferencial de género, edad, discapacidad y diversidad cultural

Se asume el enfoque diferencial como un "mecanismo de análisis, actuación y evaluación que identifica y reconoce características particulares de personas y grupos poblacionales en cuanto a etnia e identidad cultural, género, edad y discapacidad y sus implicaciones en las condiciones de vida, las relaciones entre los actores, las formas de ver el mundo y la construcción social del riesgo" (Montealegre, D &Urrego, H, 2010).

Según la Ley 1618 de 2013 se debe asegurar que las acciones que se implementen estén "ajustadas a las características particulares de las personas o grupos poblacionales, tendientes a garantizar el ejercicio efectivo de sus derechos acorde con necesidades de protección propias y específicas". Desde este enfoque se reconoce que existe una población diversa (comunidades étnicas, mujeres, niños, niñas, adultos mayores, población con discapacidad, población LGBTI), que se relaciona de una manera particular con el territorio y que tiene capacidades y vulnerabilidades particulares ante el riesgo de desastres (SNGRD, 2019).

En conclusión, a la luz de estos enfoques es necesario aceptar que los desastres no impactan de forma homogénea al territorio y la vida de las personas que lo habitan y que, en función de las diferencias al interior de las poblaciones, surgen necesidades, problemas y retos particulares que no pueden ser atendidos con fórmulas estándar (SNGRD, 2019).

Nota: En caso de que el evento ocurrido exija la entrega de ayuda humanitaria o apoyos económicos a la población afectada, estos deberán ser aprobados por el Equipo Gerencial de Crisis. Además, si fuera necesaria la evacuación de la población, en la medida de lo posible, se evitará la construcción o implementación de albergues como medida temporal para atender las personas evacuadas debido a su complejidad y a los diversos desafíos que plantea su administración y manejo. En su defecto, se priorizará la medida de brindar apoyos económicos para fomentar el auto albergue, hasta tanto se aseguren las condiciones para que las personas regresen a sus viviendas.

5. Funciones y equipos de trabajo del nivel crítico /Estratégico

El Equipo Gerencial de Crisis debe conocer previamente los riesgos antes de su materialización o el evento crítico desde el momento de su inicio, para poder facilitar la evaluación del impacto, la preparación de la Organización, la toma de decisiones oportuna y la consecución de recursos para las acciones de respuesta, control y recuperación.

Por ello, debe solicitar a los Equipos de Apoyo, al Equipo Asesor y al Equipo Táctico, la siguiente información, si se cuenta con ella:

•Antecedentes de eventos similares.

•De qué manera la Empresa está preparada para dar respuesta y controlar el evento.

•Evaluación inicial del evento.

•Reporte de situación diario.

•Análisis de posibles escenarios que se puedan materializar a raíz de la ocurrencia del evento.

•Naturaleza y características del evento.

•Condiciones de seguridad.

•Acciones de respuesta que se han tomado, se están implementando o están planeadas.

•Quiénes y grado de participación de terceros en la respuesta.

•Obligaciones legales o reglamentarias por parte de la Organización.

•Análisis del entorno y amenazas que están presentes en el sitio del evento.

•Impacto existente o probable precipitado por el evento crítico.

•Identificación de grupos de interés impactados.

•Análisis de percepción y de reputación.

•Otra información que se requiera.

El líder designado por el Equipo Gerencial de Crisis lidera la implementación de las medidas para atender, controlar y mitigar las consecuencias del evento, y es responsable de coordinar las diferentes actividades de recuperación y de canalizar los flujos de información, así como los flujos de necesidades y atenciones

5.1 Funciones del líder del evento

•Evaluar el impacto potencial del evento sobre la Organización, incluyendo aspectos sociales, ambientales, financieros, operacionales, legales, políticos y de reputación.

•El líder de atención del evento debe conformar una sala situacional de crisis como instancia presencial y virtual con funcionamiento las 24 horas del día y 7 días a la semana (si es necesario) donde se conjugan diferentes saberes para la identificación y estudio de la situación; el análisis de los factores que la determinan; las soluciones más viables y factibles de acuerdo con el contexto; los indicadores de gestión; el monitoreo y evaluación de los resultados obtenidos después de la aplicación de las decisiones tomadas y se realiza el reporte de situación diario.

•El líder de atención del evento debe nombrar una persona responsable de consolidar la información que se recibe en la gestión del evento crítico, levantar el acta de cada reunión de la sala situacional, elaborar el reporte de situación diario y mantener informados tanto al Equipo Gerencial de Crisis, al líder de atención al evento y a todos aquellos que, por su función, sean designados para recibir esta información.

•La sala situacional de crisis debe contar con una persona responsable de coordinar la gestión de la información (documentos oficiales, comunicaciones oficiales, reportes, fotos, videos, audios, entre otros) y su ubicación ordenada y comprensible en un repositorio virtual para

disminuir el riesgo de perder información relevante.

•En caso, de que por decisión del Sistema Nacional de Gestión de Riesgos o de la misma ESSA, se decida instalar un Puesto de Mando Unificado, será necesario que el líder de atención del evento designe a quiénes deben asistir.

•El líder de atención del evento o su delegado: debe presentar el reporte de avances en todos los aspectos relacionados con el evento crítico, medidas implementadas, necesidades que requieren atención por parte del PMU, observaciones que requieran un análisis mayor por parte del PMU. Además, deberá recoger el resumen de las señales que las diferentes entidades participantes presentan durante la reunión y las tareas que desde esta instancia se asignan para la Empresa. La información deberá ser presentada al responsable de la sala situacional de crisis, al líder de atención del evento, al Equipo Gerencial de Crisis y a las personas que sean definidas por parte del líder de atención del evento.

•En la situación en que el líder de atención del evento no maneje con profundidad los aspectos técnicos asociados al evento crítico deberá acompañarse de un profesional para explicar, si le es requerido, los detalles técnicos, las dificultades, los avances y toda la información de tipo técnico que le sea consultada por parte de los integrantes del PMU.

•Cuando el PMU activado sea a nivel territorial se sugiere que el equipo participante por parte de ESSA sea fortalecido con el apoyo de un profesional social y de un comunicador, quienes deben integrarse directamente a las acciones que las autoridades estén realizando en el territorio y ayuden a orientarles desde su conocimiento profesional en la gestión del evento.

•Cerrar el evento: la gestión del evento crítico termina cuando se han recuperado los medios de vida de las comunidades afectadas, se ha restablecido el proceso, servicio, instalación, proyecto o función afectada. Además, es notable el descenso de las menciones negativas tanto en medios tradicionales como en redes sociales, algunas veces incluso sustituidas por comentarios favorables

•Identificar lecciones aprendidas y elaborar plan para su socialización

Nota: El líder de atención del evento crítico/ estratégico debe contar con un plan de relevos para todos los integrantes del Manejo del Desastre, ninguna de estas personas puede exceder los 15 días de atención continua con el fin de evitar el agotamiento y proteger la salud física y mental de las personas. Este plan debe incluir a todas las instancias de coordinación y al líder del evento en cuestión y debe construirse con el apoyo del Equipo Gerencial de Crisis y del equipo directivo de la Organización responsable de las personas que integran la gestión del evento crítico.

5.2 Conformación del Equipo Gerencial de Crisis (EGC)

El EGC por ser una instancia decisoria dinámica puede estar conformado por las personas que ocupan el máximo nivel directivo de la Organización. El Gerente, según lo estime necesario, puede relevar e incorporar nuevos miembros al EGC y convocar asesores externos u otros especialistas. En caso de ausencia, cada integrante del EGC debe designar un delegado con un nivel de conocimientos similares al suyo.

Función	Cargo
Líder EGC	Gerente o delegado
Miembro	Subgerente de Subestaciones y Líneas o delegado
Miembro	Subgerente de Mantenimiento de Distribución o delegado
Miembro	Subgerente de Conexiones o delegado
Miembro	Jefe Área Finanzas o delegado
Miembro	Jefe Área Gestión Operativa o delegado
Miembro	Jefe Área Gestión Comercial o delegado
Miembro	Jefe Área Suministro y Soporte Administrativo o delegado
Miembro	Jefe Área Servicios Corporativos o delegado
Miembro	Jefe Auditoría Interna o delegado
Miembro	Jefe Área Proyectos o delegado
Miembro	Jefe Área Asuntos Legales y Secretaria General o delegado
Miembro	Jefe Área Generación Energía o delegado
Miembro	Profesional 4 E.T Comunicaciones

Se convocarán otros trabajadores de la Empresa que se consideren necesarios, de acuerdo con la evolución del evento crítico. Cada una de las personas convocadas dará el soporte técnico necesario con el fin de fortalecer la preparación de ESSA, dar respuesta oportuna y eficaz, controlar la situación y avanzar con las acciones de recuperación identificadas.

Responsabilidades del EGC:

El EGC debe asegurar que, en la evolución del evento crítico ESSA se prepare debidamente su gestión, si este llegara ocurrir. Además, debe garantizar la respuesta oportuna y eficaz para su control y velar por la recuperación de los daños materiales, económicos o ambientales.

•Ubicar el sitio de reunión del EGC, definir su agenda y periodicidad.

•Analizar, evaluar y confirmar que la estructura de respuesta existente en todos los niveles es la adecuada.

•Facilitar que los diferentes equipos de ESSA, que participan en la gestión del evento, cuenten con los recursos disponibles para ejecutar sus tareas.

•Habilitar mecanismos oportunos para la financiación de las medidas adoptadas para la gestión del evento.

•Velar por una correcta ejecución del presupuesto asignado.

•Asegurar la implementación de los planes y acciones necesarios para la gestión del evento crítico y la recuperación de los daños ocasionados por la Organización.

•Desarrollar estrategias de planeación y recuperación a largo plazo.

•Evaluar el evento crítico y aplicar las acciones administrativas necesarias para minimizar su impacto sobre la Organización.

•Facilitar la coordinación de las dependencias de la Empresa requeridas para la gestión del evento crítico.

•Validar la estrategia de comunicación y relacionamiento, sus contenidos, y hacer seguimiento de la evolución del evento en la opinión pública

• Comunicar a los grupos de interés y principalmente a los empleados y contratistas, de manera precisa, clara y oportuna, la información relacionada con el evento.

• Elaborar actas de trabajo sobre las decisiones y acciones ejecutadas hasta el cierre del evento.

5.3 Equipo Asesor

El líder de atención del evento debe conformar un equipo asesor que le acompañe a él y al Equipo Gerencial de Crisis para dilucidar los efectos de tipo económico, legal, social, de salud, cultural, educativo, ambiental, tecnológico, político e institucional que puedan desencadenarse en el territorio a partir de la ocurrencia del evento crítico, y proponer la implementación de medidas para atender los efectos en todos estos campos ya sea directamente desde ESSA (aquellas que le competen) o en coordinación con el Sistema Nacional de Gestión del Riesgo en sus niveles local (CMGRD), Departamental (CDGRD), Nacional (SNGRD), corporaciones autónomas regionales, fuerzas militares, policía y otras entidades privadas.

Las responsabilidades de este equipo son:

•Evaluar los "escenarios posibles de peor caso" que podrían resultar del evento, así como su impacto sobre la Organización.

•Identificar las consecuencias que el evento crítico podría desencadenar en las comunidades, el ambiente y en la propiedad pública y privada.

•Recomendar las medidas que puedan ayudar a superar los aspectos críticos que se generen durante la gestión del evento.

•Identificar los posibles recursos que se puedan ser requeridos durante la gestión del evento.

•Elaborar un informe final que incluya los aporte realizados durante el tiempo de participación en la gestión del evento.

5.4 Equipo de Apoyo

El líder de atención del evento debe contar con el apoyo de todas las dependencias de la Empresa para asegurar un equipo de profesionales, en principio conformado por el Profesional 4 Área Suministro y Soporte administrativo E.T Cadena de Suministro, Profesional 4 Área Suministro y Soporte Administrativo E.T Gestión Logística y Seguridad, Profesional 3 Área Suministro y Soporte Administrativo Rol Seguridad, Profesional 3 Área Finanzas Rol Gestión Integral de Riesgos, Profesional 3 Área Finanzas Rol Seguros, Profesional 4 E.T Comunicaciones, Profesional 2 E.T Comunicaciones, Profesional 4 Área Servicios Corporativos E.T Calidad de vida, Profesional del Área Asuntos Legales y Secretaria General, uno o varios representantes de las dependencias técnicas responsables del plan de contingencia, Profesionales ambientales y sociales, asesores externos; Gerentes, Directores, Jefes, Profesionales de EPM o alguna filial de energía GRUPO EPM, otros trabajadores considerados necesarios para acompañar las etapas de conocimiento del riesgo, reducción del riesgo, manejo de desastres y evaluación del gestión del evento crítico. Los profesionales identificados deberán estar asignados a tiempo completo si así fuera requerido por el líder de atención del evento.

Nota: las funciones del Equipo de Apoyo están relacionadas con las acciones identificadas en las etapas descritas en el párrafo anterior.

5.5 Entidades externas de apoyo

Son las entidades externas a la Organización que puedan prestar servicios para apoyar las acciones de respuesta, control y recuperación, por ejemplo:

•SNGRD - Sistema Nacional de Gestión de Riesgos de Desastres

•UNGRD - Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres

•CDGRD - Consejo Departamental para la Gestión del Riesgo de Desastres

•CMGRD - Consejos Municipales para la Gestión del Riesgos de Desastres

•Fuerzas militares y de Policía Nacional de Colombia

•Cuerpos de bomberos

•Cruz Roja

•Defensa Civil

•Grupos de ayuda mutua

•Empresas, universidades o entidades con convenios suscritos

•Otros

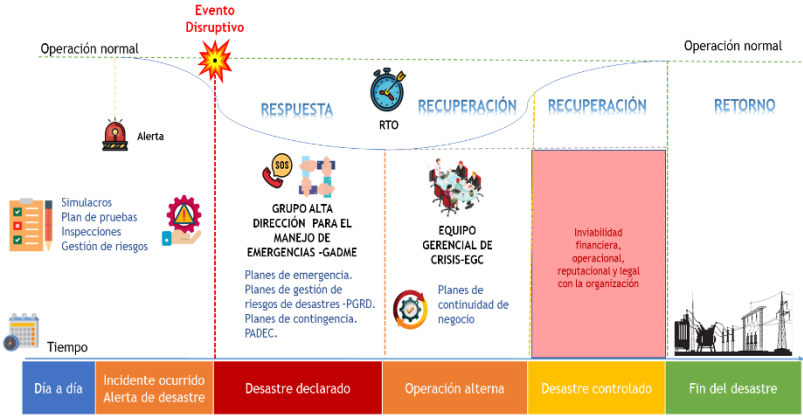
La relación de ESSA con los grupos de interés Estado, Sistema Nacional de Gestión del Riesgo y organismos de salvamento y socorro será coordinada a través de los miembros del Equipo Gerencial de Crisis.

5.6 Equipos especializados

Cuando las circunstancias lo ameriten, a criterio del Equipo Gerencial de Crisis, se conformarán estos equipos responsables de evaluar situaciones críticas particulares, diseñar acciones corporativas de respuesta y presentar soluciones alternativas y asesorar al EGC. Dependiendo de las características del evento y de sus posibles implicaciones, se conformarán uno o varios de estos equipos. De ser necesario estos equipos especializados estarán conformados por personal nacional o internacional

5.7 Activación de mecanismos

Al momento de materializarse un evento adverso se debe activar el plan maestro de emergencias y los planes de gestión del riesgo de desastres durante la duración del evento.

En caso de que se continúe presentando afectación a las operaciones de la empresa derivado del evento inicial, se procederá a la activación de los respectivos planes de contingencia, los cuales están diseñados para coordinar eficaz y oportunamente los diferentes recursos requeridos para sobreponerse al evento y recuperar la operatividad en el menor tiempo.

Si el evento adverso afecta una de las actividades críticas de la empresa y después de activados los planes de contingencia estos superan los tiempos objetivos de recuperación, se procederá a la activación de los planes de continuidad del negocio, con el fin de que se pueda restablecer en condiciones mínimas aceptables la operación de la empresa, buscando salvaguardar a nuestros grupos de interés, los intereses propios y la sostenibilidad de la empresa, mitigando los efectos sobre los objetivos estratégicos de la organización.