



trócaire



Unión Europea
Protección Civil y
Ayuda Humanitaria

PROTOCOLO DE COMUNICACIÓN, COORDINACIÓN Y ACTUACIÓN COMITÉ EMPRESARIAL DE RESPUESTA A EMERGENCIAS-COERE

VOL. III



PROTOCOLO DE COMUNICACIÓN, COORDINACIÓN Y ACTUACIÓN COMITÉ EMPRESARIAL DE RESPUESTA A EMERGENCIAS

ÍNDICE

1. Definición	4
2. Objetivo	4
3. Conformación del COERE	4
4. Funciones del COERE	4
5. Funciones del Coordinador	4
6. Funciones del Vice-coordinador	5
7. Funciones del Responsable de operaciones	5
8. Funciones del Responsable de comunicación	5
9. Activación del COERE	5
10. Alertas y sus disposiciones	6

1. DEFINICIÓN

El presente Protocolo de Comunicación, Coordinación y Actuación del Comité Empresarial de Respuesta a Emergencias (COERE) del Municipio de xxx es un documento creado para especificar las acciones a desarrollar una vez declaradas las Alertas por amenazas naturales o antrópicas.

2. OBJETIVO

Establecer un marco de trabajo de tal manera que se regulen las funciones del COERE, así como la coordinación entre las empresas del sector turístico y el COMUPRED del Municipio de xxx durante la respuesta ante determinados incidentes o escenarios definidos.

3. CONFORMACIÓN DEL COERE

El Comité Empresarial de Respuesta a Emergencias (COERE) del Municipio xxx está estructurado de la siguiente manera:

1. *Coordinador*
2. *Vice-coordinador*
3. *Responsable de operaciones*
4. *Responsable de comunicación*

Los miembros del COERE son electos de entre los representantes de las empresas el sector turístico del municipio por un período de dos años en una Asamblea General.

4. FUNCIONES DEL COERE

1. Orientar la toma de decisiones en temas de reducción del riesgo de desastres y fortalecimiento de capacidades para la respuesta adecuada de las empresas del sector turístico ante desastres.
2. Determinar los niveles de capacidad de respuesta colectiva de las empresas del sector turístico en base a un análisis de capacidades, necesidades y oportunidades.
3. Identificar escenarios de riesgo predominantes en el municipio de xxx y desarrollar protocolos y procedimientos específicos para orientar la respuesta coordinada del sector turístico del municipio ante las diferentes amenazas en base a los niveles de capacidad de respuesta predeterminados.
4. Reunirse de forma ordinaria al menos dos veces al año y de manera extraordinaria en caso de emisión de una Alerta (ver Sección 10).
5. Elaborar un plan de trabajo (operativo) anual del COERE.

5. FUNCIONES DEL COORDINADOR

- Convocar y coordinar las actividades el COERE.
- Mantener la comunicación entre el sector empresarial turístico y el COMUPRED.
- Activar el presente protocolo.
- Convocar a reuniones extraordinarias en caso de alertas, emergencias o desastres, y dirigir las acciones de coordinación correspondientes para una respuesta oportuna.



6. FUNCIONES DEL VICE-COORDINADOR

- Desempeñar las funciones que el Coordinador le delegue.
- En ausencia del Coordinador, asumir las responsabilidades de éste.

7. FUNCIONES DEL RESPONSABLE DE OPERACIONES

- Le corresponde establecer las acciones operativas a lo interno del sector y con el COMUPRED en temas de: evaluación de daños y análisis de necesidades (EDAN), operaciones especiales, salud, educación, seguridad, ambiente, infraestructura, suministros y defensa al consumidor, con el apoyo de las Brigadas Empresariales de Respuesta, para brindar atención oportuna y acelerar el proceso de recuperación.

8. FUNCIONES DEL RESPONSABLE DE COMUNICACIÓN

- Informar permanentemente a los empresarios turísticos sobre las medidas preventivas, la evolución del fenómeno y las acciones realizadas por el COMUPRED.
- Elaborar y mantener actualizado el directorio de emergencias del sector empresarial, para activar el plan de aviso.

9. ACTIVACIÓN DEL COERE

El Coordinador, en comunicación con el COMUPRED, activará el COERE una vez las autoridades correspondientes declaren un estado de alerta.

La activación del COERE podrá realizarse a través de dos formas:

1. Previa evaluación y análisis realizado por el COMUPRED en base a la evolución y comportamiento del fenómeno.

2. A través de una declaratoria de alerta emitida por la CD del SINAPRED por recomendaciones del Centro de Operaciones de Desastres (CODE) nacional e INETER.

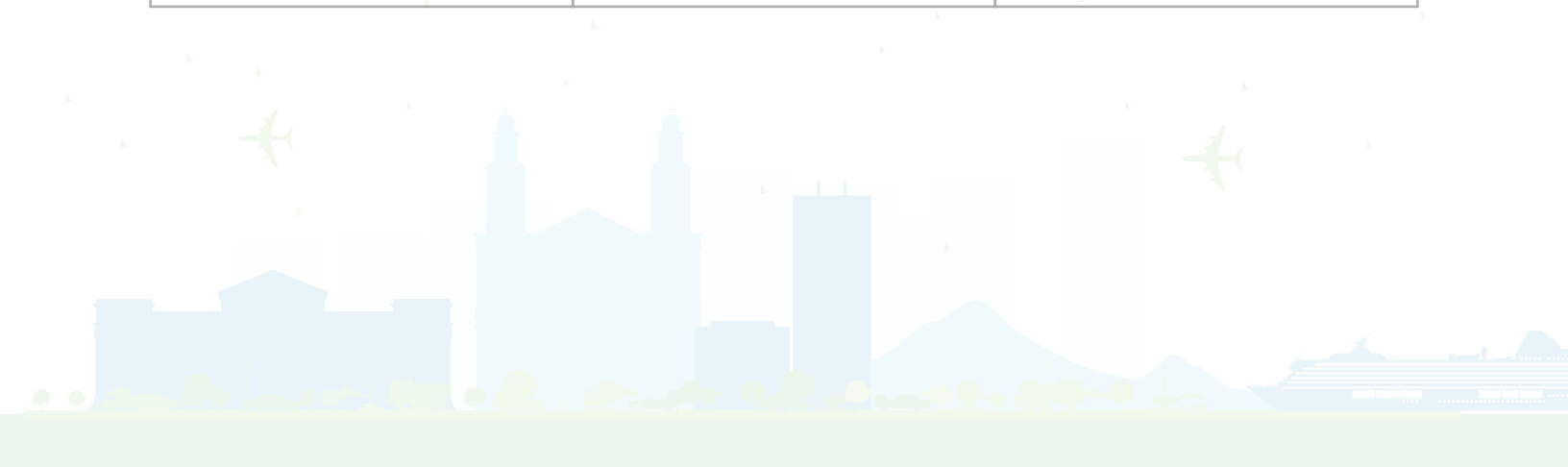


10. ALERTAS Y SUS DISPOSICIONES

Las medidas de alerta deberán corresponder a cada tipo de amenazas.

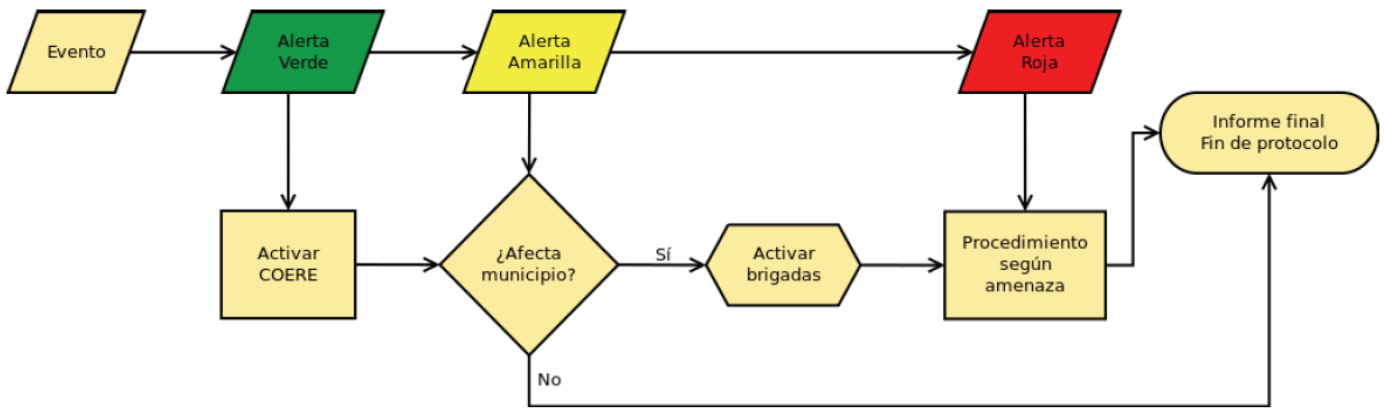
Cuadro 1. Tipos de alerta (Ley Nº 863) y sus disposiciones

ALERTA VERDE	ALERTA AMARILLA	ALERTA ROJA
<p>Se declara una vez identificada y localizada la presencia de un fenómeno natural o provocado, y que por su peligrosidad puede afectar o no en todo o en parte del territorio nacional y de la cual deben de tener conocimiento las instituciones del SINAPRED y el público en general. Esta alerta debe ser informada de manera pública por la Co-Dirección correspondiente del Sistema Nacional, a partir de las primeras informaciones del INETER.</p>	<p>Se declara a partir del momento en que se evalúa el fenómeno identificado y que éste presente tendencia a su crecimiento de forma peligrosa para todo o una parte del territorio nacional. La declaratoria de esta alerta implica que las instituciones y los órganos encargados de operar en la respuesta deben de definir y establecer las responsabilidades y funciones de todos los organismos, sean éstos públicos o privados, en las diferentes fases, así como la integración de los esfuerzos públicos y privados requeridos en la materia y el uso oportuno y eficiente de todos los recursos requeridos para tal fin.</p>	<p>Se determina cuando se produce un fenómeno de forma súbita y que de forma intempestiva causa impacto en parte o en todo el territorio nacional y de inmediato se deben de determinar las medidas de búsqueda, salvamento y rescate de la población afectada, creación de refugios, asistencia médica, evaluación de daños y la determinación de necesidades y la aplicación de los planes de asistencia independientemente de la magnitud del desastre, así como las demás medidas que resultasen necesarias para la preservación de la vida de los ciudadanos y del resguardo de los bienes de éstos y del Estado.</p>
<p>Disposiciones:</p> <p>Activar el COERE y su Plan de Aviso.</p>	<p>Disposiciones:</p> <p>Si el municipio está en el área de influencia del evento orientar a los empresarios, que activen sus brigadas.</p>	<p>Disposiciones:</p> <p>Cumplir con los protocolos o procedimientos específicos según evento o amenaza.</p>

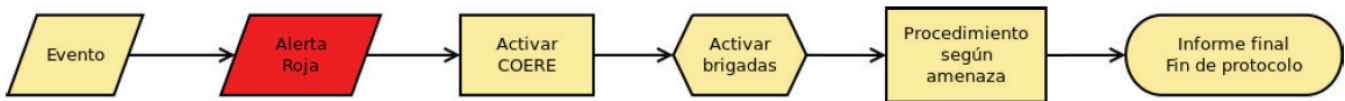


ANEXO I: FLUJOGRAMAS

FLUJOGRAMA PARA EVENTOS PROGRESIVOS



FLUJOGRAMA PARA EVENTOS SÚBITOS



ANEXO 2: RECOMENDACIONES PARA EL PLAN DE TRABAJO

Las siguientes son actividades básicas que puede impulsar el COERE como parte de su Plan de Trabajo con los empresarios del sector turístico de su municipio.

1. *Apoyo mutuo entre las empresas para la elaboración del Plan Empresarial de Respuesta con Enfoque de Gestión de Riesgo de Desastres para el Sector Turístico (PER).*
2. *Gestionar colectivamente la capacitación de las brigadas empresariales de respuesta en los temas de prevención/control de incendios, primeros auxilios, evacuación, etc.*
3. *Gestionar colectivamente, con el objetivo de reducir costos, el equipamiento de las brigadas empresariales de respuesta, p. ej., botiquines, chalecos y distintivos, cascos, silbatos, focos/lámparas, etc.*
4. *Desarrollar, evaluar y actualizar los protocolos de respuesta del sector, según amenaza.*
5. *Impulsar la participación de las empresas del sector turístico en los ejercicios nacionales (simulacros), así como la realización de simulacros propios, estimulando la participación de clientes y visitantes.*

ANEXO 3: RECOMENDACIONES PARA ELABORACIÓN DE PROTOCOLOS (PROCEDIMIENTOS) ESPECÍFICOS SEGÚN AMENAZA

1. Las etapas básicas para su elaboración

- Un diagnóstico inicial o análisis del problema.
- El análisis de participación.
- Integración del equipo de planificación.
- Elaboración de escenarios e integración de protocolos.

2. Estructura básica

1. Información a reflejar, consistente en aspectos que determinan la denominación del mismo en su categoría (general ó específico); período de actualización y el orden definido para su codificación; el o los responsables de elaboración y actualización, y la paginación respectiva.
2. Área que especifica el propósito, acorde al evento suscitado, el alcance temporal, objetivos generales; las acciones de preparación conjunta y anotaciones en cuanto a su evaluación y actualización.
3. Un cuerpo de documento conformado por tres columnas, que corresponde a la denominación de las empresas, las funciones mismas y el nivel de responsabilidad.
4. Un área referida a las definiciones de las siglas en los Niveles de Responsabilidad, especificándose las mismas.
5. Un área final de Observaciones, para contemplar algunos comentarios muy relevantes y puntuales.

3. Identificación de escenarios

En la identificación de escenarios, se elabora una matriz por amenaza, especificando el territorio de afectación (p. ej., municipio, comunidad o barrio), las afectaciones esperadas (incluyendo potenciales daños y pérdidas, y considerando los antecedentes), así como las acciones de respuesta, sus responsables, con quién hay que coordinarse, la estrategia para implementar esas acciones y los recursos necesarios.

A continuación, se presenta un ejemplo de dicha matriz:

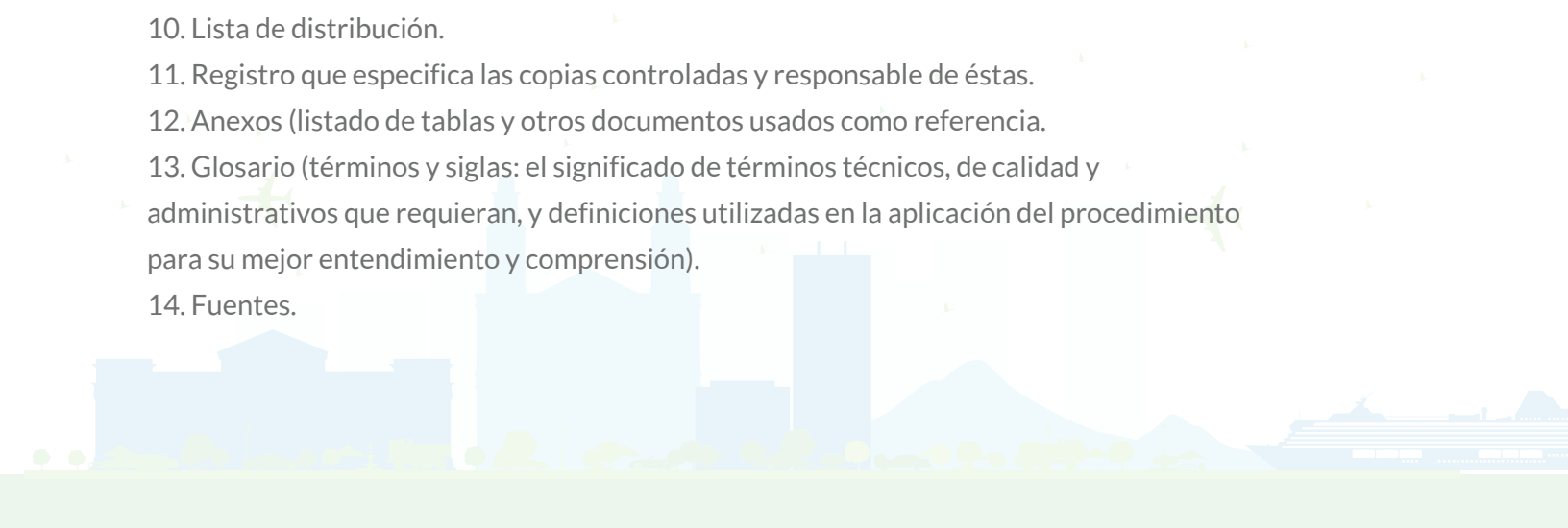
Territorio	Escenario	Afectaciones esperadas	Acciones	Responsables	Actores para coordinarse	Estrategia	Recursos

4. Elaboración de procedimientos

Consiste en concebirlo como consulta al personal para establecer un sistema de información, o bien modificar el existente; para uniformar y controlar el cumplimiento de las rutinas de trabajo y evitar su alteración arbitraria; para determinar las responsabilidades por fallas o errores, de una forma más sencilla; y para facilitar las labores de auditoría, evaluación del control interno y su evaluación.

5. Contenido

1. Nombre del procedimiento, número y fecha de elaboración.
2. Propósito (la razón de ser), responsable.
3. Objetivos (producto deseado).
4. Alcance (define a qué o cuándo aplica, hasta dónde abarca).
5. Diagrama de flujo.
6. Descripción del procedimiento (describe detalladamente las actividades tomando como base el diagrama de flujo, estableciendo en cada paso quién hace, qué hace y cuando aplique, dónde, cómo y cuándo lo hace; se redacta en un lenguaje sencillo, claro y preciso, haciendo referencia a los registros que genere cada actividad: secuencia de etapas, actividad y responsable).
7. Monitoreo (identifica claramente los pasos del procedimiento que lo requieren).
8. Control de cambios y mejoras (registro de cambios y mejoras al modificarse los procedimientos).
9. Socialización.
10. Lista de distribución.
11. Registro que especifica las copias controladas y responsable de éstas.
12. Anexos (listado de tablas y otros documentos usados como referencia).
13. Glosario (términos y siglas: el significado de términos técnicos, de calidad y administrativos que requieran, y definiciones utilizadas en la aplicación del procedimiento para su mejor entendimiento y comprensión).
14. Fuentes.



PROYECTO AUMENTANDO LA RESILIENCIA DE DESTINOS TURÍSTICOS VULNERABLES A DESASTRES NATURALES EN CENTROAMÉRICA A TRAVÉS DE ALIANZAS PÚBLICAS-PRIVADAS EN LA GESTIÓN DE RIESGOS A DESASTRES.

FINANCIADO POR



Unión Europea
Protección Civil y
Ayuda Humanitaria

IMPLEMENTADO POR



ACCIÓN
CONTRA EL
HAMBRE

Trócaire

A TRAVÉS DE



CAMARA NACIONAL DE TURISMO
DE NICARAGUA

PRIMERA EDICIÓN, AÑO 2019
MANAGUA, NICARAGUA

Tras un proceso de revisión de literatura, la información contenida en este volumen ha sido compilada por el Consultor Ing. Rainer Parrales para fines educativos, destacamos los créditos a imágenes y material bibliográfico de referencia. Las ideas o argumentaciones expresadas no reflejan el punto de vista de Acción contra el Hambre ni de CANATUR.

