

RESOLUCIÓN No. 009

14 de enero de 2013

POR MEDIO DE LA CUAL SE ESTABLECE LA OBLIGATORIEDAD DE LA PRESENTACIÓN DEL PLAN DE CONTINGENCIA PARA EL MANEJO DE DERRAMES HIDROCARBUROS O SUSTANCIAS NOCIVAS A LOS USUARIOS QUE EXPLOREN, EXPLOTEN, MANUFACTUREN, REFINEN, TRANSFORMEN, PROCESEN, TRANSPORTEN O ALMACENEN HIDROCARBUROS O SUSTANCIAS NOCIVAS PARA LA SALUD Y PARA LOS RECURSOS HIDROBIOLÓGICOS

El Director del Departamento Administrativo Distrital del Medio Ambiente – DADMA- del Santa Marta, en uso de sus funciones legales y estatutarias conferidas por la Ley 99 de 1993, la Ley 768 de 2002, en especial la que le confiere el Acuerdo Distrital No. 016 del 27 de noviembre de 2002, el Acuerdo Distrital No. 005 del 27 de noviembre de 2003, Acuerdo Consejo Directivo No 004 del 27 de febrero de 2012 y,

CONSIDERANDO

Que el Decreto 321 del 17 de febrero de 1999 adopta el Plan Nacional de Contingencia contra Derrames de Hidrocarburos, Derivados y Sustancias Nocivas en Aguas Marinas, Fluviales y Lacustres, cuyo objetivo es servir de instrumento rector del diseño y realización de actividades dirigidas a prevenir, mitigar y corregir los daños que éstos puedan ocasionar, y dotar al Sistema Nacional para la Prevención y Atención de Desastres de una herramienta estratégica, operativa e informática que permita coordinar la prevención, el control y el combate por parte de los sectores público y privado nacional, de los efectos nocivos provenientes de derrames de hidrocarburos, derivados y sustancias nocivas en el territorio nacional, buscando que estas emergencias se atiendan bajo criterios unificados y coordinados.

Que el Decreto 3930 del 25 de octubre de 2010 *por el cual se reglamenta parcialmente el Título I de la Ley 9ª de 1979, así como el Capítulo II del Título VI - Parte III- Libro II del Decreto-ley 2811 de 1974 en cuanto a usos del agua y residuos líquidos*, establece en el Art. 1º las disposiciones relacionadas con los usos del recurso hídrico, el Ordenamiento del Recurso Hídrico y los vertimientos al recurso hídrico, al suelo y a los alcantarillados.

Que el Decreto 3930 del 25 de octubre de 2010 define al Usuario de la autoridad ambiental competente, como toda persona natural o jurídica de derecho público o privado, que cuente con permiso de vertimientos, plan de cumplimiento o Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos-PSMV para la disposición de sus vertimientos a las aguas superficiales, marinas o al suelo.

Que el Decreto 3930 del 25 de octubre de 2010 define al Usuario y/o suscriptor de una Empresa Prestadora del Servicio Público de Alcantarillado, como toda persona natural o jurídica de derecho público o privado, que realice vertimientos al

RESOLUCIÓN No. 009

14 de enero de 2013

sistema de alcantarillado público.

Que el Capítulo VI De los vertimientos del Decreto 3930 del 25 de octubre de 2010 señala en su Artículo 35, referido al Plan de Contingencia para el Manejo de Derrames Hidrocarburos o Sustancias Nocivas, que: *“Los usuarios que exploren, exploten, manufacturen, refinen, transformen, procesen, transporten o almacenen hidrocarburos o sustancias nocivas para la salud y para los recursos hidrobiológicos, deberán estar provistos de un plan de contingencia y control de derrames, el cual deberá contar con la aprobación de la autoridad ambiental competente.”*

Que el Decreto 4728 del 23 de diciembre de 2010 por el cual se modifica parcialmente el decreto 3930 de 2010, en el Artículo 3º establece que el Artículo 35 del Decreto 3930 de 2010, quedará así:

“Artículo 35. Plan de Contingencia para el Manejo de Derrames de Hidrocarburos o Sustancias Nocivas. Los usuarios que exploren, exploten, manufacturen, refinen, transformen, procesen, transporten o almacenen hidrocarburos o sustancias nocivas para la salud y para los recursos hidrobiológicos, deberán estar provistos de un plan de contingencia y control de derrames, el cual deberá contar con la aprobación de la autoridad ambiental competente.

Cuando el transporte comprenda la jurisdicción de más de una autoridad ambiental, le compete el Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial definir la autoridad que debe aprobar el Plan de Contingencia”.

Que el Departamento Administrativo Distrital del Medio Ambiente – DADMA considera conveniente la obligatoriedad de la presentación del Plan de Contingencia para el Manejo de Derrames de Hidrocarburos o Sustancias Nocivas para la salud y para los recursos hidrobiológicos, por parte de los usuarios que exploren, exploten, manufacturen, refinen, transformen, procesen, transporten o almacenen hidrocarburos o sustancias nocivas.

Que el Departamento Administrativo Distrital del Medio Ambiente – DADMA, como autoridad ambiental competente en el área urbana del D.T.C.H de Santa Marta, ha construido términos de referencia para la elaboración y presentación del Plan de Contingencia para el Manejo de Derrames de Hidrocarburos o Sustancias Nocivas que forman parte integral de esta resolución.

Que la no presentación del Plan de Contingencia para el Manejo de Derrames de Hidrocarburos o Sustancias Nocivas acarrea el inicio de procesos sancionatorios de acuerdo a lo establecido en la Ley 1333 de Julio 21 de 2009 por la cual se establece el procedimiento sancionatorio ambiental, y las normas que la

RESOLUCIÓN No. 009

14 de enero de 2013

reglamenten, modifiquen o sustituyan.

En mérito de lo expuesto:

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: Establézcase la obligatoriedad de presentación del Plan de Contingencia para el Manejo de Derrames de Hidrocarburos o Sustancias Nocivas por parte de los usuarios que exploren, exploten, manufacturen, refinen, transformen, procesen, transporten o almacenen hidrocarburos o sustancias nocivas para la salud y para los recursos hidrobiológicos.

ARTÍCULO SEGUNDO: Adóptese los términos de referencia contenidos en el Anexo 1, para la elaboración del Plan de Contingencia para el Manejo de Derrames de Hidrocarburos o Sustancias Nocivas por parte de los usuarios que se encuentran obligadas de acuerdo con lo establecido en el Artículo primero de la presente resolución.

ARTÍCULO TERCERO: Comuníquese el presente acto administrativo a los usuarios que exploren, exploten, manufacturen, refinen, transformen, procesen, transporten o almacenen hidrocarburos o sustancias nocivas para la salud y para los recursos hidrobiológicos, para su aplicación de manera inmediata.

Parágrafo: La no presentación del Plan de Contingencia para el Manejo de Derrames de Hidrocarburos o Sustancias Nocivas por parte de los usuarios que exploren, exploten, manufacturen, refinen, transformen, procesen, transporten o almacenen hidrocarburos o sustancias nocivas para la salud y para los recursos hidrobiológicos, acarreará el inicio de procesos sancionatorios de acuerdo a lo establecido en la Ley 1333 del 21 de julio de 2009, por el cual se establece el proceso sancionatorio ambiental.

ARTÍCULO CUARTO: Contra el presente acto administrativo no procede recurso alguno por vía gubernativa.

COMUNÍQUESE, PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE

ORIGINAL FIRMADO

TOMÁS RAFAEL BOLAÑO ORTIZ
Director

Revisó: Nancy Carolina Sanchez C. Jefe Oficina Asesora Jurídica

RESOLUCIÓN No. 009

14 de enero de 2013

ANEXO 1

Términos de Referencia

PLAN DE CONTINGENCIA PARA EL MANEJO DE DERRAMES HIDROCARBUROS O SUSTANCIAS NOCIVAS A LOS USUARIOS QUE EXPLOREN, EXPLOTEN, MANUFACTUREN, REFINEN, TRANSFORMEN, PROCESEN, TRANSPORTEN O ALMACENEN HIDROCARBUROS O SUSTANCIAS NOCIVAS PARA LA SALUD Y PARA LOS RECURSOS HIDROBIOLÓGICOS

1.-INTRODUCCIÓN

La introducción es el primer elemento del cuerpo del documento, en el cual se presenta y señala la importancia y orientación del Plan de Contingencia, incluyendo el origen, los antecedentes (teóricos y prácticos), los objetivos, el significado que el Plan tiene en el avance del campo respectivo y la aplicación.

2.-JUSTIFICACIÓN

En esta parte se precisan los aspectos que dieron lugar para la ejecución del Plan de Contingencia, es decir definir el “porqué” de la elaboración del Plan. Se deben exponer los antecedentes, describir las necesidades y explicar los motivos para la elaboración del plan.

3.-OBJETIVOS

3.1 General

La organización debe especificar la finalidad de la elaboración del Plan de Contingencia. En este se establece los lineamientos, la organización, los procedimientos y las acciones generales aplicables para la atención de contingencias a nivel interno de la Organización.

3.2 Específicos

Los siguientes son algunos ejemplos que pueden tenerse en cuenta al momento de definir los objetivos específicos del Plan de Contingencias:

- ✓ Identificar y evaluar los riesgos que puedan generar contingencias dentro y fuera de la organización.

RESOLUCIÓN No. 009

14 de enero de 2013

- ✓ Comprobar el grado de riesgo y vulnerabilidad derivados de las posibles amenazas.
- ✓ Establecer medidas preventivas y de protección para los escenarios de riesgo que se han identificado.
- ✓ Organizar los recursos que la organización tiene, tanto humanos como físicos, para hacerle frente a cualquier tipo de emergencias.
- ✓ Ofrecer las herramientas cognitivas y conductuales necesarias que permitan ejecutar los planes de acción de manera segura para las personas expuestas a peligros.
- ✓ Preservar los bienes y activos de los daños que se puedan generar como consecuencia de accidentes y emergencias, teniendo en cuenta no sólo lo económico, sino lo estratégico para la organización y la comunidad.

4.-ALCANCE

El Plan de Contingencia para el Manejo de Derrames de Hidrocarburos o Sustancias Nocivas deberá definir la cobertura, que podrá ser la siguiente: regional, departamental, distrital, municipal o institucional.

5.-CONTENIDO

El Plan de Contingencia para el Manejo de Derrames de Hidrocarburos o Sustancias Nocivas, deberá contener como mínimo con los siguientes ítems:

5.1 Identificación general del usuario, incluyendo nombre o razón social, NIT, Datos del Representante legal, Dirección, Teléfono, Correo electrónico, Cuenca en la que se encuentra ubicado.

5.2 Actividades que se desarrollan en la Organización, anexando el RUT y describiendo según su actividad económica, los procesos productivos internos y las materias primas e insumos utilizados y dispuestos, incluyendo información relacionada con las características de l(os) hidrocarburo(s), derivado(s) o sustancia(s) nociva(s) que se utilizan, manipulan, producen, transportan, almacenan, etc. Los procesos productivos de la organización deben describirse por medio de diagramas, mapa de procesos, entre otros, con el fin de determinar riesgos asociados a la actividad específica.

5.3 Descripción de la ocupación, indicando el número de personas que usualmente ocupan las edificaciones como trabajadores, contratistas (fija), los visitantes y clientes (flotante), teniendo en cuenta las características de estas personas (edad, limitaciones físicas, enfermedades), esta información da pauta para que la organización elabore el Plan de Emergencia y los planes de contingencias a los que haya lugar.

RESOLUCIÓN No. 009

14 de enero de 2013

5.4 Características de las instalaciones, como la red eléctrica, los sistemas de ventilación mecánica, ascensores, sótanos, red hidráulica, transformadores, plantas eléctricas, escaleras, zonas de parqueo y otros servicios o áreas especiales de la planta física, soportada con planos o diagramas que indiquen y faciliten la ubicación e interpretación técnica de los sistemas analizados.

5.5 Georreferenciación (a nivel interno y externo) y descripción de las condiciones ambientales y climatológicas de la organización, incluyendo aspectos como:

A nivel interno, se debe contar con planos de la organización, y basándose en ellos, elaborar un mapa físico (o diagrama) por pisos de las áreas que tenga, la ubicación de las diferentes secciones o dependencias, las entradas principales y alternas, las vías aledañas a la organización, ubicación de los recursos internos, entre otros.

A nivel externo, se debe determinar la ubicación de la organización referente a su entorno, es decir, las características del lugar donde se encuentra, zona industrial, residencial, comercial, o mixta; además, los espacios de alta densidad poblacional como colegios, iglesias, centros comerciales, centros de atención médica, parques, y otras edificaciones que se encuentren cerca de su organización y que puedan generar riesgos adicionales, ubicación de puntos de reunión, hidrantes, entre otros.

En cuanto a las condiciones ambientales y climatológicas, se debe efectuar la determinación de niveles pluviométricos, dirección y velocidad de los vientos, aspectos geomorfológicos, condiciones de corrientes, temperatura de cuerpos de agua y morfología costera.

5.6 Conformación de la Coordinación Técnica del Plan de Contingencia para el Manejo de Derrames de Hidrocarburos o Sustancias Nocivas, que deberá estar integrado al Departamento de Gestión Ambiental a que hace referencia el Decreto 1299 del 22 de abril de 2008.

5.7 Análisis o evaluación del riesgo, se define como el proceso de estimar la probabilidad de que ocurra un evento no deseado con una determinada severidad o consecuencias en la seguridad, salud, medio ambiente y/o bienestar público.

La evaluación debe considerar la naturaleza del riesgo, su facilidad de acceso o vía de contacto (posibilidad de exposición), las características del sector y/o población expuesta (receptor), la posibilidad de que ocurra y la magnitud de exposición y sus consecuencias, para, de esta manera, definir medidas que minimicen los impactos que puedan generarse. Dentro de este análisis se deben identificar los peligros asociados con los riesgos mencionados, entendiendo a estos peligros como el potencial de causar daño.

RESOLUCIÓN No. 009

14 de enero de 2013

En el análisis de riesgos se debe realizar la identificación de actividades o amenazas que impliquen riesgos durante las fases de construcción, operación/mantenimiento y cierre/abandono de la organización. Una vez identificadas las amenazas o posibles aspectos iniciadores de eventos, se debe realizar el estimativo de su probabilidad de ocurrencia, en función de las características específicas; además, se debe realizar el estimativo de la severidad de las consecuencias sobre los denominados factores de vulnerabilidad que podrían resultar afectados (personas, medio ambiente, sistemas, procesos, servicios, bienes o recursos, e imagen empresarial). Finalmente, se debe realizar el cálculo o asignación del nivel de riesgo y determinar el nivel de planificación requerido para su inclusión en los diferentes planes de acción.

En el caso particular, se deben establecer las potenciales fuentes de derrames de hidrocarburos, derivados o sustancias nocivas para la salud y los recursos hidrobiológicos, así como la estimación aproximada del volumen máximo potencial de derrame, la evaluación del daño e inventario de infraestructura que pueda generar derrames adicionales, identificación de los recursos amenazados (instalaciones, recurso humano, recursos ambientales tales como zonas de abastecimiento de agua potable, áreas de pesca, sitios de interés científico y áreas turísticas, etc.), entre otras.

5.8 Priorización de escenarios, los resultados del análisis de riesgos permiten determinar los escenarios en los que se debe priorizar la intervención. Las matrices de severidad del riesgo y de niveles de planificación requeridos, permiten desarrollar planes de gestión con prioridades respecto a las diferentes vulnerabilidades.

5.9 Predicciones de la trayectoria del derrame, a partir de la información ambiental y climatológica, realizar predicciones sobre los movimientos del derrame haciendo uso de modelos matemáticos, especialmente si el derrame puede generar afectación a recursos ambientales o hidrobiológicos o a comunidades aledañas.

5.10 Medidas de intervención, Las medidas de intervención (deben ser socializadas y coordinadas por el jefe de Emergencias en los diferentes niveles de la organización) pueden ser de prevención (afecta la amenaza) y mitigación o protección (afecta la vulnerabilidad).

5.11 Esquema organizacional para la atención de contingencias, es necesario asignar funciones, responsabilidad y autoridad para tomar decisiones y ejecutar acciones que conduzcan al control del escenario de una emergencia.

El esquema organizacional para las emergencias debe ser propio para cada organización, y depende del análisis de riesgos y la información específica del

RESOLUCIÓN No. 009

14 de enero de 2013

escenario de riesgos, el número de personas disponibles y la complejidad que la organización desee implementar.

5.12 Planes de acción, se definen las metas, los objetivos, procesos y procedimientos por desarrollar en un incidente o emergencia específica, en un período específico, determinando los recursos, suministros y servicios por utilizar y los responsables de cada acción. Cada plan debe contener los siguientes aspectos:

- *Coordinador.* Nombre del responsable principal de la coordinación del Plan de acción.
- *Coordinación.* Se define la estructura organizacional de coordinación de la atención del Plan de acción. Se establecen con exactitud los niveles donde se articulan o sincronizan esfuerzos de unidades individuales o de unidades más complejas.
- *Funciones en el desarrollo normal de la actividad.* Se mencionan las acciones del desarrollo cotidiano de la organización o actividad.
- *Funciones en caso de emergencia.* Se describen las acciones y mecanismos de la Organización, antes, durante y después de la ocurrencia de una emergencia, para ser efectiva la coordinación en cada uno de los niveles.
- *Seguimiento y control del plan.* Una vez implementado el Plan de acción, se definen todas las acciones de seguimiento y control del mismo.
- *Capacitación.* Se describen las capacitaciones que se tienen en el momento del desarrollo del Plan de acción. En caso de no tener ningún tipo de capacitación referente al plan, definir, en el Plan de capacitación e implementación las necesidades de capacitación de la organización.

Los planes de acción que se deben elaborar son los siguientes:

5.12.1. Plan general. Jefe de emergencias

Este plan corresponde a la Coordinación general en el desarrollo normal de la actividad y en caso de Emergencia, de los planes que se mencionan en los numerales 2 al 7. *(Los recursos, suministros y servicios de estos planes deben estar referenciados en un plano, ubicado en distintas partes de la organización, para su respectiva divulgación).*

5.12.2. Plan de seguridad

Este plan corresponde a la coordinación de la seguridad física del lugar en lo referente al manejo de entradas y salidas, y en general al cuidado de bienes y servicios.

5.12.3. Plan de atención médica y primeros auxilios

Este componente se orienta a prestarles a las víctimas atención prehospitalaria en el lugar del incidente (ya sea en emergencia o desarrollo normal del incidente) y a

RESOLUCIÓN No. 009

14 de enero de 2013

posibilitar la derivación de las que así lo requieran a centros de atención especializada. En caso de emergencia, este plan opera mientras llega la ayuda institucional (principalmente Secretaría de Salud), y sirve de apoyo a ésta cuando se haga presente en el lugar.

5.12.4. Plan de contraincendios

Este componente del Plan establece una Brigada de contraincendios a cargo de la organización, debidamente entrenada y equipada, la cual podrá ser apoyada por el Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá, en la respuesta interna para el control de incendios y emergencias asociadas.

5.12.5. Plan de evacuación

Este plan se refiere a todas las acciones necesarias para detectar la presencia de un riesgo que amenace la integridad de las personas, y como tal comunicarles oportunamente la decisión de abandonar las instalaciones y facilitar su rápido traslado hasta un lugar que se considere seguro, desplazándose a través de lugares también seguros.

Particularmente, el Plan de evacuación debe contener:

5.12.5.1. Objetivos. Definir la finalidad del Plan de evacuación y sus alcances.

5.12.5.2. Esquema organizacional. Establecer la estructura de coordinación y atención de las acciones de evacuación en la organización.

5.12.5.3. Procedimientos (para coordinadores y ocupantes). Definir: los mecanismos y pasos por seguir para hacer efectiva la evacuación de la organización; los procedimientos para los coordinadores y ocupantes internos y externos de la organización, en los que se incluyen las acciones especiales antes de evacuar.

5.12.5.4. Recursos. Mencionar los suministros, servicios y recursos entre los cuales se deben definir: mecanismos, alertas y notificaciones; puntos de encuentro y control; rutas de evacuación; sistema de alarma (recomendar el tipo); señalización; comunicaciones; iluminación; diagramas; instructivos, entre otros.

5.12.5.5. Capacitación. Describir las capacitaciones que se tienen en el momento del desarrollo del Plan de evacuación. En caso de no tener ningún tipo de capacitación referente al plan, definir, en el Plan de capacitación e implementación, las necesidades de la organización (charlas, cursos, simulaciones, simulacros, otros).

5.12.5.6. Supervisión y auditorías. Una vez implementado el Plan de evacuación, definir todas las acciones de supervisión y auditoría del Plan de evacuación.

5.12.5.7. Actualización. Definir la fecha de actualización del Plan de evacuación y qué tipo de modificaciones se le realizaron a éste.

Es conveniente tener un plano donde se ubiquen los recursos, vías de evacuación, señalización, puntos de encuentro, entre otros aspectos. Este debe estar instalado en lugares específicos de fácil visibilidad para su divulgación.

En este plan de acción se debe definir un procedimiento específico para las

RESOLUCIÓN No. 009

14 de enero de 2013

personas vulnerables, que por sus condiciones o características (niños, ancianos, limitados físicos o mentales, gestantes, entre otros) requieran un manejo especial.

5.12.6. Plan de información pública

Este componente del Plan de Contingencias, tiene como finalidad manejar y orientar la información entregada a las personas antes, durante y después de la emergencia. Incluye el manejo de personas perdidas. Es de suma importancia divulgar a los familiares, allegados y/o medios de comunicación, de una manera centralizada, coordinada y oportuna, la información sobre el estado y ubicación de las personas que estén o no afectadas por los incidentes, en caso de una emergencia.

5.12.7. Plan de atención temporal de los afectados. Refugio

Como componente del Plan de Contingencias, su finalidad es facilitar, en un área específicamente asignada para ello, la asistencia a las personas que por sus condiciones o características (niños, ancianos, limitados físicos o mentales, entre otros) requieren asistencia temporal a raíz de la situación de emergencia, mientras sus familiares o allegados se hacen cargo de ellos.

5.13 Análisis de suministros, servicios y recursos, que se debe realizar con lo existente en la organización para el control de las contingencias, según la identificación y priorización de las amenazas y las necesidades de ejecución de los planes de acción.

Los suministros: son elementos humanitarios o de emergencia como productos, materiales y equipos utilizados por las organizaciones para la atención de los desastres, emergencias y necesidades de la población afectada.

Los servicios: son todos aquellos requerimientos vitales para la óptima respuesta a una emergencia como: medios de transporte, medios de comunicación, informática, instalaciones y personal.

Los recursos pueden ser:

- *Financieros:* cuenta con un presupuesto que cubre las necesidades para emergencias.
- *Técnicos:* tiene el equipamiento apropiado para enfrentar las emergencias.
- *Humanos:* dispone de personal de emergencias entrenado, organizado y dotado.

Es importante que se identifiquen los suministros, servicios y recursos tanto a nivel interno como externo de la organización.

A nivel interno: cuanto menos recursos se tenga dentro de la organización, la vulnerabilidad es mayor. Se debe disponer de los recursos y equipos necesarios para enfrentar las emergencias y así mejorar su autosuficiencia y capacidad de reacción.

A nivel externo: contar con recursos externos facilita las acciones de control de las emergencias; por ejemplo, los hidrantes públicos, los centros de reserva

RESOLUCIÓN No. 009

14 de enero de 2013

administrados por los Comités Locales de Emergencias, los recursos y equipos que las organizaciones aledañas pueden ofrecer y apoyar para el control de las emergencias que se presenten.

5.14 Programa de capacitación, es necesario que la organización cuente con un plan de capacitación y entrenamiento continuo dirigido tanto al personal involucrado en el plan, responsable de la atención de la emergencia, como a todas las personas que no actúan directamente en la respuesta y que forman parte de la organización, por ejemplo, el personal de servicios generales, vigilancia, entre otros.

Se recomienda que las capacitaciones y los entrenamientos de los grupos de respuesta y de las personas responsables de la operación de la organización sean, según las necesidades, identificadas en los planes de acción.

5.14 Implementación, se debe diseñar la programación de actividades específicas de la preparación e implementación del plan y proyectarlas a corto, mediano o largo plazo. Cada actividad implica unos costos y medios necesarios, los cuales deben evaluarse y contemplarse.

Para la implementación se requiere la inclusión de una serie de actividades necesarias, algunas de las cuales son:

- Acciones de divulgación del plan, en todos los niveles de la organización.
- Desarrollo de ejercicios de simulación y simulacros, periódicamente.
- Adquisición de recursos y elementos complementarios.
- Elaboración de la base de datos y actualización periódica de la misma.
- Definir el Plan de capacitación.
- Actividades de seguimiento, evaluación y ajustes del plan.