



MANUAL LEGAL PARA DESASTRES NATURALES

Autor

Fundación ProBono Colombia

Con la colaboración de:

Gómez-Pinzón Abogados

Philippi Prietocarrizosa Ferrero DU & Uría

Bancolombia

Escandón Abogados

Chahín Vargas Abogados



**tirant
lo blanch**
**ABOGACÍA
PRÁCTICA**

MANUAL LEGAL PARA DESASTRES NATURALES

COMITÉ CIENTÍFICO DE LA EDITORIAL TIRANT LO BLANCH

MARÍA JOSÉ AÑÓN ROIG

*Catedrática de Filosofía del Derecho
de la Universidad de Valencia*

ANA CAÑIZARES LASO

*Catedrática de Derecho Civil
de la Universidad de Málaga*

JORGE A. CERDIO HERRÁN

*Catedrático de Teoría y Filosofía de
Derecho. Instituto Tecnológico
Autónomo de México*

JOSÉ RAMÓN COSSÍO DÍAZ

*Ministro en retiro de la Suprema Corte de Justicia
de la Nación y miembro de El Colegio Nacional*

EDUARDO FERRER MAC-GREGOR POISOT

*Presidente de la Corte Interamericana
de Derechos Humanos. Investigador del
Instituto de Investigaciones Jurídicas
de la UNAM*

OWEN FISS

*Catedrático emérito de Teoría del Derecho
de la Universidad de Yale (EEUU)*

JOSÉ ANTONIO GARCÍA-CRUCES GONZÁLEZ

*Catedrático de Derecho
Mercantil de la UNED*

LUIS LÓPEZ GUERRA

*Catedrático de Derecho Constitucional
de la Universidad Carlos III de Madrid*

ÁNGEL M. LÓPEZ Y LÓPEZ

*Catedrático de Derecho Civil
de la Universidad de Sevilla*

MARTA LORENTE SARIÑENA

*Catedrática de Historia del Derecho
de la Universidad Autónoma de Madrid*

JAVIER DE LUCAS MARTÍN

*Catedrático de Filosofía del Derecho y
Filosofía Política de la Universidad de Valencia*

VÍCTOR MORENO CATENA

*Catedrático de Derecho Procesal
de la Universidad Carlos III de Madrid*

FRANCISCO MUÑOZ CONDE

*Catedrático de Derecho Penal de la
Universidad Pablo de Olavide de Sevilla*

ANGELIKA NUSSBERGER

*Jueza del Tribunal Europeo de Derechos Humanos.
Catedrática de Derecho Internacional de la
Universidad de Colonia (Alemania)*

HÉCTOR OLASOLO ALONSO

*Catedrático de Derecho Internacional de la
Universidad del Rosario (Colombia) y
Presidente del Instituto Ibero-Americano
de La Haya (Holanda)*

LUCIANO PAREJO ALFONSO

*Catedrático de Derecho Administrativo
de la Universidad Carlos III de Madrid*

TOMÁS SALA FRANCO

*Catedrático de Derecho del Trabajo y de la
Seguridad Social de la Universidad de Valencia*

IGNACIO SANCHO GARGALLO

*Magistrado de la Sala Primera (Civil)
del Tribunal Supremo de España*

TOMÁS S. VIVES ANTÓN

*Catedrático de Derecho Penal
de la Universidad de Valencia*

RUTH ZIMMERLING

*Catedrática de Ciencia Política de la
Universidad de Mainz (Alemania)*

Procedimiento de selección de originales, ver página web:

www.tirant.net/index.php/editorial/procedimiento-de-seleccion-de-originales

MANUAL LEGAL PARA DESASTRES NATURALES

Autor

FUNDACIÓN ProBono COLOMBIA

Con la colaboración de:

GÓMEZ-PINZÓN ABOGADOS

PHILIPPI PRIETOCARRIZOSA FERRERO DU & URÍA

BANCOLOMBIA

ESCANDÓN ABOGADOS

CHAHÍN VARGAS ABOGADOS



tirant lo blanch
Bogotá D.C., 2020

Copyright © 2020

Todos los derechos reservados. Ni la totalidad ni parte de este libro puede reproducirse o transmitirse por ningún procedimiento electrónico o mecánico, incluyendo fotocopia, grabación magnética, o cualquier almacenamiento de información y sistema de recuperación sin permiso escrito de los autores y del editor.

En caso de erratas y actualizaciones, la Editorial Tirant lo Blanch publicará la pertinente corrección en la página web www.tirant.com.

© Fundación ProBono Colombia

© TIRANT LO BLANCH
EDITA: TIRANT LO BLANCH
Calle 69A No. 4-88, Bogotá D.C.
Telf.: 4660171
Email: tlb@tirant.com
www.tirant.com
Librería virtual: www.tirant.es
ISBN: 978-84-1313-744-5

Si tiene alguna queja o sugerencia, envíenos un mail a: atencioncliente@tirant.com. En caso de no ser atendida su sugerencia, por favor, lea en www.tirant.net/index.php/empresa/politicas-de-empresa nuestro procedimiento de quejas.

Responsabilidad Social Corporativa: <http://www.tirant.net/Docs/RSCTirant.pdf>

Contenido

Introducción	17
I. Prevención de desastres naturales	19
II. Sistema Nacional de Gestión del Riesgo De Desastres	21
1. ¿Qué es la gestión del riesgo de desastres?	21
2. ¿Qué autoridades conforman el Sistema Nacional de Gestión del Riesgo?	21
3. ¿Qué autoridades son responsables de atender un desastre?	23
4. ¿Cuáles son los objetivos del SNGR?	23
III. Atención a víctimas	25
A. ANTES DE QUE OCURRA UN DESASTRE	25
1. Si estoy en un área identificada como zona de riesgo, ¿puedo solicitar información sobre la eventual amenaza?	25
2. ¿Qué debo hacer ante una alerta de desastre en la zona en la que me encuentro?	25
3. Si tengo conocimiento de factores de alerta o amenazas de desastres, o estoy presenciando una emergencia, ¿a quién debo informar?	26
B. DURANTE EL DESASTRE	27
1. Si soy víctima de un desastre natural o una emergencia, ¿a dónde debo acercarme para solicitar información y asistencia?	27
2. Si requiero asistencia de una entidad pública durante la atención de una emergencia ¿podré recibir atención por fuera de los horarios usuales de oficina (lunes a viernes de 8 am a 5 pm)?	27
3. ¿En dónde puedo verificar si el municipio reportó una emergencia?	28
C. DESPUÉS DEL DESASTRE	28
1. ¿Qué canales existen para solicitar información a las autoridades?	28
2. ¿Qué es el Registro Único de Damnificados (RUD)? ¿Qué información debo suministrar para aplicar a la asistencia humanitaria?	29
3. ¿Para qué se requiere estar en el registro?	30

4.	¿Quién se encarga de hacer la inscripción en el RUD?	30
5.	¿Cómo puedo saber si estoy inscrito en el RUD?	30
6.	¿Si hablo una lengua nativa o dialecto oficial en Colombia, puedo hacer solicitudes en mi lengua o dialecto?	30
D.	IDENTIFICACIÓN.....	31
1.	¿Qué debo hacer si perdí mi documento de identificación en el desastre?	31
2.	¿Si existen víctimas mortales sin identificar, qué debo hacer?	32
E.	AYUDA Y ASISTENCIA.....	33
1.	¿En qué consiste la asistencia humanitaria?.....	33
2.	¿Qué proceso debo seguir para aplicar a la asistencia humanitaria?.....	33
3.	Si soy víctima de un desastre natural ¿a dónde puedo acercarme para recibir comida y elementos para cubrir mis necesidades básicas?	34
F.	REFUGIO.....	34
1.	Si pierdo mi casa o debo evacuarla con ocasión de un desastre natural ¿existen refugios a los que pueda acudir?	34
G.	SALUD.....	35
1.	Si mi salud se ve afectada por un desastre natural: ¿qué entidad debe garantizar que me presenten los servicios de salud?	35
2.	¿Debo tener un seguro de salud para que me presten servicios de salud en caso de ser víctima de un desastre?	36
H.	SUBSIDIOS	36
1.	¿Existe algún subsidio del gobierno para víctimas de desastres naturales?	36
2.	¿Qué procedimiento debo seguir para obtener el subsidio?	37
3.	¿Qué documentos o información debo dar para el trámite de subsidio?	37
4.	¿Puedo usar el subsidio para lo que yo quiera?	37
I.	LOCALIZACIÓN.....	38
1.	En caso de no tener información sobre mis familiares y/o conocidos después de un desastre natural ¿existe algún medio de información público para saber si han aparecido?	38
2.	Si durante o después de un desastre natural le doy asistencia a un menor de edad que se encuentra solo, ¿qué debo hacer?	38

IV. Cómo ayudar	39
1. Si quiero ser voluntario para prestar asistencia luego de un desastre natural ¿qué requisitos debo cumplir para que me sea permitido prestar asistencia como voluntario?.....	39
2. ¿Ante qué entidad debo acudir para participar como voluntario?	40
3. Si quiero capacitarme para atender emergencias, ¿qué entidades ofrecen capacitaciones?	40
4. Si quiero ayudar enviando dinero, alimentos o bienes para ayudar a los damnificados, ¿cómo debo hacer mi donación?	41
5. ¿Qué entidades está facultadas para recibir donaciones?	41
V. Seguros	43
1. ¿Qué es un seguro?.....	43
2. ¿Qué tipo de seguros existen que cubren las afectaciones que puedo sufrir como consecuencia de un desastre natural?.....	43
3. ¿Cómo obtengo los seguros mencionados?	44
4. ¿Es obligatorio contar con alguno de esos seguros?	44
5. ¿Qué hago si no estoy de acuerdo con el monto que me pagó la aseguradora?	44
A. SEGURO DE VIDA	45
1. ¿Qué cubre este seguro?	45
2. ¿Qué no cubre este seguro?	45
3. ¿Qué hago en caso de sufrir un siniestro?.....	45
4. ¿Qué documentos necesito para hacer la reclamación?	45
5. ¿En caso de hacer una reclamación, deberé pagar un deducible?	47
6. ¿En caso de hacer una reclamación, variará el valor de mi prima?	47
7. ¿Cuánto recibiré de indemnización en caso de presentar una reclamación?	47
B. SEGURO DE SALUD	47
1. ¿Qué cubre este seguro?	47
2. ¿Qué no cubre este seguro?	48
3. ¿Qué hago en caso de sufrir un siniestro?.....	48
4. ¿Qué documentos necesito para hacer la reclamación?	48
5. ¿En caso de hacer una reclamación, deberé pagar un deducible?	49
6. ¿En caso de hacer una reclamación, variará el valor de mi prima?	49
7. ¿Cuánto recibiré de indemnización en caso de presentar una reclamación?	49

C. SEGURO DE HOGAR.....	50
1. ¿Qué cubre este seguro?	50
2. ¿Qué no cubre este seguro?	50
3. ¿Qué hago en caso de sufrir un siniestro?	51
4. ¿Qué documentos necesito para hacer la reclamación?	51
5. ¿En caso de hacer una reclamación, deberé pagar un deducible?	51
6. ¿En caso de hacer una reclamación, variará el valor de mi prima?	52
7. ¿Cuánto recibiré de indemnización en caso de presentar una reclamación?	52
8. ¿Si soy el arrendatario y se dañan mis bienes, puedo presentar una reclamación bajo el seguro del propietario del inmueble?	52
9. ¿Qué pasa si no he terminado de pagar la hipoteca de mi inmueble y el mismo sufre un siniestro?	53
D. SEGURO DE VEHÍCULO	53
1. ¿Qué cubre este seguro?	53
2. ¿Qué no cubre este seguro?	53
3. ¿Qué hago en caso de sufrir un siniestro?	53
4. ¿Qué documentos necesito para hacer la reclamación?	54
5. ¿En caso de hacer una reclamación, deberé pagar un deducible?	54
6. ¿En caso de hacer una reclamación, variará el valor de mi prima?	54
7. ¿Cuánto recibiré de indemnización en caso de presentar una reclamación?	55
8. ¿Qué pasa si no he terminado de pagar el préstamo con el que adquirí el vehículo y el mismo sufre un siniestro?	55
9. ¿Si mi inmueble se derrumba en consecuencia de un desastre natural y causa un daño a otra persona, debo indemnizar al afectado?	55
VI. Laboral	57
A. EMPLEADOR	57
1. ¿Tengo la obligación de hacer un Plan de Prevención de Riesgos de Desastres Naturales en mi establecimiento?	57
2. ¿Debo capacitar a mis trabajadores para la atención de desastres?	58
3. ¿Qué elementos debo tener en mi establecimiento para atender emergencias?	58
4. ¿Debo implementar un plan de evacuación en el establecimiento de trabajo?	59

5. ¿Qué debo hacer como empleador durante un desastre natural?	59
6. ¿Qué debo hacer si mi establecimiento de trabajo sufrió daños por un desastre natural?	60
7. Si mi establecimiento sufre daños por un desastre natural ¿puedo exigir a los trabajadores que asistan a su jornada laboral?	60
8. Mientras se hacen las reparaciones al establecimiento de trabajo, ¿puedo dar vacaciones colectivas a todos mis empleados?	61
9. ¿Puedo suspender o terminar los contratos laborales con justa causa debido a un desastre natural?	61
10. ¿Debo indemnizar a los trabajadores por los daños que sufran durante un desastre natural si se encuentran en el establecimiento de trabajo?	63
11. ¿Existen herramientas, beneficios o subsidios otorgados a los empleadores para cumplir con sus obligaciones laborales frente a la presentación de un siniestro?	64
B. TRABAJADOR	64
1. Durante un desastre natural ¿qué debo hacer?	64
2. Si el lugar donde trabajo está en mal estado por el desastre natural ¿debo ir a trabajar?	65
3. ¿Me pueden despedir si no voy a trabajar por incumplir el horario laboral por la dificultad de transportarme después de un desastre natural?	65
4. ¿Puede mi empleador dar por terminado mi contrato de trabajo alegando como causal la ocurrencia de un desastre natural?	66
VII. Bancario	67
A. CRÉDITO HIPOTECARIO	67
1. ¿Cuál protección me brinda un seguro que adquiriré para el crédito hipotecario de vivienda, en el evento que el inmueble se vea afectado por una catástrofe natural?	67
2. Si mi inmueble sufre una pérdida como consecuencia de una catástrofe natural y mi crédito hipotecario se encuentra en mora, ¿cómo queda mi obligación frente al banco?	67
3. ¿Tengo derecho a un periodo de gracia a capital e intereses para mi crédito, mientras pasa el efecto de la catástrofe natural?	68

4.	Cuando el inmueble hipotecado a favor de una Entidad Financiera sufre daños parciales por un incendio con ocasión de una catástrofe natural, ¿debo seguir pagando el valor de la prima del seguro que adquirí para amparar el inmueble contra incendio y terremoto, al igual que las cuotas de los créditos o leasing que contraté?.....	68
5.	¿El seguro de incendio y terremoto de un crédito hipotecario de vivienda, me ayudará con el pago de un arriendo en caso de que deba desalojar el inmueble, a causa de uno de esos eventos que cubre dicho seguro?.....	69
6.	¿El seguro de incendio y terremoto cubre también los muebles que se encuentran dentro del inmueble asegurado (televisores, neveras, muebles)?.....	69
7.	Si tengo un seguro por un crédito hipotecario de vivienda, y deseo hacer una reclamación por daños a causa de un desastre natural ¿lo debo hacer ante la entidad financiera o ante la Aseguradora, directamente?.....	69
8.	¿Cuál es el valor que indemniza la aseguradora en caso de que un terremoto afecte mi inmueble hipotecado a un banco?	70
9.	¿Cuál es la vigencia del seguro de incendio y terremoto de los créditos hipotecarios de vivienda?	70
10.	¿Si mi vivienda de interés social (VIS) se ve afectada por un desastre natural, puedo volver a solicitar subsidio de vivienda para compra de una nueva vivienda de interés social?	70
11.	Si quedo desempleado, en razón a que un fenómeno natural destruyó la empresa en la que trabajaba, ¿es posible que la entidad financiera apruebe una reestructuración de mi crédito hipotecario ya que no estoy en condiciones de seguir pagando la cuota que tenía para mi crédito?	71
B.	LEASING HABITACIONAL.....	71
1.	Si tengo un inmueble en leasing habitacional, ¿estoy obligado a tomar un seguro que cubra su pérdida por un incendio con ocasión de una catástrofe natural?	71
2.	Tengo un inmueble en leasing habitacional, en caso de una catástrofe natural, ¿cuáles riesgos cubre el seguro de incendio y terremoto que tomé?.....	72
3.	Si tengo un inmueble en leasing habitacional y por un fenómeno natural se destruye completamente, ¿cómo funciona el pago del siniestro por parte de la aseguradora con la cual tomé el seguro de incendio y terremoto?.....	72

C. OTROS CRÉDITOS.....	72
1. Si se presenta un fenómeno natural que afecta parte de la población del municipio donde resido, ¿la Entidad Financiera puede exonerar el cobro de algunos valores, costos, comisiones como por ejemplo las cuotas de manejo en cuentas bancarias, tarjetas de crédito, uso de cajeros propios y de otras entidades financieras, mientras se normaliza la situación de emergencia?	72
2. Si soy titular de una tarjeta de crédito, y como consecuencia de un fenómeno natural quedo sin empleo, ¿el seguro de la tarjeta paga mi deuda?	73
3. Si logro demostrar que incurrí en mora por la ocurrencia de un hecho catastrófico, ¿el Banco puede condonarme la deuda?.....	73
4. Si no fui directo afectado con la catástrofe natural, pero la fuente de mis ingresos si se vieron afectados ¿puede la entidad financiera ayudarme con la reestructuración de mi cartera?.....	74
5. ¿Qué sucede con una tarjeta de crédito con saldo pendiente de pago, si su titular fallece como consecuencia de una catástrofe natural?	74
6. ¿Si mi padre o madre muere como consecuencia de un desastre natural, existe algún procedimiento para acceder de manera urgente a los recursos consignados en sus cuentas bancarias ahorro, corrientes, o en un CDT constituido a su nombre?.....	74
7. Si mi padre o madre eran titulares de créditos sin garantía y mueren como consecuencia de un desastre natural sin tener seguro de vida o porque les fue objetado el pago de la póliza, ¿puede el Banco cobrar el crédito a sus herederos?	75
D. CHEQUES	75
1. Si el beneficiario de un cheque de gerencia fallece como consecuencia de una catástrofe natural, ¿pueden sus familiares cobrar el cheque?	75
2. ¿Qué puedo hacer si por una catástrofe natural perdí un Cheque de Gerencia del cual yo era el beneficiario?.....	76
3. Si tengo un cheque girado a mi favor con anterioridad a la ocurrencia de una catástrofe natural, ¿puedo ir en cualquier momento al Banco a cobrarlo? ¿Cuántos días tengo por ley para su cobro oportuno?	76
4. Si tengo un cheque girando a mi favor y con ocasión de una catástrofe natural muere la persona que giró, ¿puedo cobrarlo?.....	77

VIII. Inmobiliario	79
A. PROPIETARIOS DE INMUEBLES.....	79
1. ¿Ante qué autoridad acudo si mi inmueble sufrió un daño por un desastre natural?	79
2. ¿Tengo derecho a entrar a mi inmueble para sacar mis cosas personales?	80
3. ¿Quién establece si hay riesgo para habitar mi inmueble si fue afectado por un desastre natural?	80
4. ¿Qué pasa si mi inmueble colapsó y afectó a bienes de otras personas o de propiedad pública?.....	80
5. ¿Puedo entrar al inmueble de mi vecino sin su permiso para recoger cosas de mi vivienda?.....	81
6. ¿Qué pasa si mi inmueble estaba construido en un barrio de invasión o en una zona de alto riesgo?	81
7. ¿Es posible que alguien me responda por los daños que sufrió mi inmueble?	82
8. ¿Es posible que alguien responda por los daños de las zonas comunes del edificio o conjunto residencial (parques privados, salones comunales, etc.)?.....	82
9. Si no puedo entrar al inmueble donde vivía ¿debo seguir pagando servicios públicos y cuotas de administración del edificio donde está mi inmueble?.....	83
10. Si no puedo entrar al inmueble donde vivía ¿debo seguir pagando impuesto predial si mi inmueble colapsó?	83
11. Todavía no he terminado de pagar la hipoteca de mi inmueble. ¿Debo seguir pagándola?	83
12. Estaba vendiendo mi inmueble antes que colapsara. ¿Qué debo hacer?	84
B. ARRENDAMIENTO.....	84
B.1. Arrendatario.....	85
1. ¿Debo avisarle al arrendador de los daños que sufrió el inmueble?	85
2. ¿Debo seguir pagando canon?	85
3. Si la afectación fue parcial, ¿tengo derecho a que se disminuya parcialmente el canon?	85
4. ¿El arrendador puede pedirme que desaloje la vivienda?	86
5. ¿Debo seguir pagando los servicios públicos y cuotas de administración?.....	86
6. ¿Puedo entrar a la vivienda a sacar mis cosas?	87
7. El arrendador me debe pagar los daños que sufrí?	87
8. ¿Puedo reparar el inmueble y luego cobrarle lo que pagué al arrendador?	87
9. ¿Puedo terminar el contrato de arrendamiento?	88

Contenido	15
B.2. Arrendador.....	88
1. ¿Puedo pedir que me regresen el inmueble arrendado que fue afectado por un desastre natural?	88
2. Si el inmueble donde vivo fue afectado por un desastre natural, ¿puedo pedirle al arrendatario que me regrese el inmueble arrendado para que yo viva en él?.....	88
3. ¿Debo pagar las reparaciones del inmueble arrendado si fue afectado por un desastre natural?	89
4. ¿Debo responder por los daños que mi inmueble afectado causó a otras personas?	89
5. ¿Puedo hacer efectivo el seguro de arrendamiento si mi arrendatario se niega a continuar pagando los cánones de arrendamiento?	90

Introducción

Colombia, al estar ubicada en una zona intertropical, con una alta diversidad geológica, geomorfológica, hidrológica y climática, es altamente vulnerable a los cambios climáticos y por ende, propensa a la ocurrencia de fenómenos naturales tales como sismos, inundaciones y desplazamientos. Aunado a lo anterior, los fenómenos sociales y económicos del país, tales como el desplazamiento forzado, la pobreza y el deterioro ambiental, amplifican los riesgos a la ocurrencia de desastres¹, afectando así, el desarrollo del país. De ahí, que sea clave enfocarse en la capacidad de prevención y reacción ante los mismos a través de la unión de esfuerzos interinstitucionales.

Los esfuerzos públicos y privados para la atención de estas situaciones de emergencia han estado enfocados en la atención de víctimas y en la asistencia humanitaria para su reubicación y alimentación. No obstante, los perjuicios ocasionados por los desastres naturales generan múltiples necesidades que no se perciben de manera inmediata, pero que obstaculizan la superación a largo plazo del estado de vulnerabilidad. Dentro de estas necesidades existen múltiples escenarios jurídicos que deben ser resueltos para la protección de los derechos humanos de las víctimas: la protección jurídica del derecho a la vivienda, la cobertura de seguros de vivienda, las incapacidades laborales, la responsabilidad civil y el Sistema Nacional para la Prevención y Atención de Desastres (SNPAD), son asuntos legales que deben ser resueltos por las víctimas de desastres naturales. Esto se torna imperante en contextos donde se evidencian en promedio la pérdida de 4.650 viviendas y se afectan otras 25.911 por la ocurrencia de fenómenos naturales y antrópicos². La identificación de estas necesidades por parte de las víctimas se ve opacada ante las necesidades urgentes de ubicación y alimentación. Es por esto que resulta indispensable visibilizar estas necesidades como herramientas para la superación de la crisis y el alcance de una estabilidad.

¹ (Campos, y otros, 2012).

² (Campos, y otros, 2012).

Únicamente a través de un proceso de empoderamiento, las comunidades en condición de vulnerabilidad y las víctimas podrán superar las necesidades jurídicas que se originan con los desastres naturales. Dicho proceso incluye una etapa de identificación de necesidades, una etapa de conocimiento de derechos y una etapa de ejecución de los mecanismos jurídicos para la protección de los mismos. En otras palabras, la sociedad debe contar con una guía de contingencia jurídica y jornadas de educación, que brinde las herramientas necesarias y pertinentes para poder entender las normas que los protegen en estos escenarios. Así, podremos alcanzar una sostenibilidad y mejorar la calidad de vida y oportunidades de dichas comunidades.

Con este proyecto, la Fundación ProBono Colombia busca empoderar y educar a las personas que están en riesgo o son víctimas de desastres naturales para que a través de herramientas jurídicas, puedan prever los mecanismos para superar dichas situaciones de vulnerabilidad.

Reconociendo que las amenazas naturales están latentes, y que cada vez son más frecuentes e imprevisibles, junto al contexto geográfico, ambiental y social colombiano, la Fundación ProBono ha decidido generar alianzas para crear una guía jurídica que sirva como instrumento para ser utilizado por las comunidades en riesgo de ser víctimas con el fin de prevenir y garantizar su pleno conocimiento para satisfacer sus derechos ante una catástrofe natural.

I. Prevención de desastres naturales

La prevención de desastres se refiere a la disposición de medidas necesarias para evitar o remediar los efectos producidos por un desastre natural. La prevención son acciones que se toman en la existencia de un riesgo de presentarse una eventualidad que genere un mal. No obstante, no todo lo que pueda suceder en el futuro puede calificarse como riesgo: es necesario que se presenten simultáneamente las condiciones de *amenaza* y de *vulnerabilidad*. No hay riesgo entonces, si no hay población vulnerable a la amenaza. Tampoco lo hay, si pese a la vulnerabilidad de las personas, éstas no están en condición de amenazadas.

Los riesgos a que está sujeto una comunidad pueden ser mitigables o no mitigables, dependiendo de las posibilidades que se tenga de disminuir los efectos del desastre o impedirlos de cualquier manera.

- ¿Cuál es un riesgo mitigable? Reforzar la vivienda para hacerla resistente a un evento telúrico
- ¿Cuál es el un riesgo no mitigable? Tener la vivienda en el cráter de un volcán, en la ronda del río, al borde del abismo.

Aún sin que se presente un desastre, la sola situación de riesgo puede generar efectos económicos, sociales y jurídicos.

- Económicos: desvalorización de activos, disminución de fuentes de empleo o desmejoras en los ingresos laborales.
- Sociales: desintegración de las familias, pérdida del entorno en que se ha desarrollado la comunidad o la marginalización de las familias.
- Jurídicos: imposibilidad de inversiones en infraestructura o de licenciamiento urbanístico.

La prevención de riesgos de desastres naturales no es sólo una labor de las autoridades públicas, sino un deber de todas las personas. Por ello, para una adecuada gestión del riesgo en el momento de la prevención en lo personal y familiar, cada persona debe responder las siguientes preguntas:

- a) ¿Mi vivienda, mi trabajo, mi colegio o mi escuela están zona de riesgo de desastre?
- b) Si hay riesgo de desastre en alguno de ellas ¿qué puedo hacer?
- c) ¿Hay riesgo de desastre dónde pretendo vivir en el futuro con mi familia?
- d) ¿Si hay riesgo de desastre dónde pretendo vivir, qué debo tener en cuenta antes de mi traslado?
- e) ¿Hay riesgo de desastre dónde pretendo trabajar, estudiar o viajar en el futuro con mi familia?

II. Sistema Nacional de Gestión del Riesgo De Desastres

El Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres es una red que reúne a distintas entidades públicas, privadas y de la comunidad para atender adecuadamente las situaciones de riesgo de desastres y emergencias.

Este sistema tiene como principal objetivo ofrecer protección a la población, mejorar la seguridad, el bienestar y la calidad de vida de todos, dando gran importancia a la prevención de los riesgos. En Colombia, el Sistema Nacional de Gestión del Riesgo fue establecido por la Ley 1523 de 2012, mediante la cual se adoptó la política nacional de gestión del riesgo de desastres.

1. ¿Qué es la gestión del riesgo de desastres?

Es un proceso social que busca formular, ejecutar, realizar seguimiento y evaluación de políticas, estrategias, planes, programas, medidas y acciones para reducir riesgos y manejar desastres. Es decir, en este proceso se pueden identificar situaciones que puedan causar daños en una comunidad, edificaciones o sembrados y se pueden adoptar las medidas necesarias para: i) evitar que el riesgo se materialice; ii) tener un plan de acción que permita una respuesta rápida y efectiva en caso de que el desastre ocurra y iii) adoptar medidas que garanticen la protección de las personas y sus propiedades en situaciones de desastre.

2. ¿Qué autoridades conforman el Sistema Nacional de Gestión del Riesgo?

Como se mencionó anteriormente, los integrantes del Sistema Nacional de Riesgo son las entidades públicas, las entidades privadas con y sin ánimo

de lucro y la comunidad. Ahora bien, se tienen como instancias de orientación y coordinación:

- *Consejo Nacional para la Gestión del Riesgo*: encabezado por el Presidente de la República orienta todo el Sistema Nacional.
- *Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastre (UNGRD)*: encabezada por el Director de la Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastre, se encarga de dirigir la implementación de la Gestión del Riesgo. La UNGRD es la encargada de formular el Plan Nacional de Gestión del Riesgo, así como de realizar su seguimiento y evaluación con la información que los comités nacionales de gestión del riesgo y los consejos territoriales le transmitan. También se encarga de elaborar la Estrategia Nacional para la Respuesta a Emergencias, que brinda una guía de actuación a las entidades del sistema nacional de gestión del riesgo para la reacción y atención de emergencias de forma oportuna y efectiva.
- *Comité Nacional para el Conocimiento del Riesgo*: encabezado por el Director de la UNGRD, está encargado de asesorar y planificar la implementación permanente de conocimiento del riesgo. Está integrado por los directores del Departamento Nacional de Planeación, Departamento Nacional de Estadística, Instituto Geográfico Agustín Codazzi, Instituto Colombiano de Geología y Minería, el Ideam, la Dirección General Marítima, la Asociación de Corporaciones Autónomas Regionales, la Federación Nacional de Departamentos y la Federación Colombiana de Municipios.
- *El Comité Nacional para la Reducción del Riesgo*: Encabezado por el Director de la UNGRD, se encarga de asesorar y planificar la implementación del proceso de reducción del riesgo de desastres. Este Comité reúne a los directores del Departamento Nacional de Planeación, el Consejo Colombiano de Seguridad, la Asociación de Corporaciones Autónomas, el Presidente de la Federación Colombiana de Municipios, la Federación de Aseguradores Colombianos y los representantes de universidades públicas y privadas que en sus programas tengan manejo, administración y gestión del riesgo.

- *Comité Nacional para el Manejo de Desastres*: encargado de asesorar y planificar la implementación del proceso de manejo de desastres, está en cabeza del Director de la UNGRD y reúne al director del Departamento Nacional de Planeación y los comandantes o directores del Ejército Nacional, la Armada Nacional, la Fuerza Aérea Colombiana, la Policía Nacional, la Defensa Civil, la Cruz Roja Colombiana y la Junta Nacional de Bomberos.
- *Los Consejos Departamentales, distritales y municipales para la gestión del Riesgo*: deben garantizar la efectividad de los procesos de gestión del riesgo en su respectiva jurisdicción y están encabezados por el Gobernador o el alcalde distrital o municipal según la entidad territorial de que se trate.

3. ¿Qué autoridades son responsables de atender un desastre?

1.1. A nivel municipal: Los Alcaldes son los encargados de integrar dentro de sus políticas estrategias en materia de gestión de riesgos.

1.2. A nivel departamental: Los Gobernadores deben poner en marcha los procesos de gestión de riesgo de desastres e integrarlos dentro de sus estrategias de planificación para el territorio correspondiente.

1.3. A nivel nacional: El Presidente de la República, apoyado por el Director de la Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres, es el principal encargado de mantener la seguridad, tranquilidad y salubridad de todo el territorio nacional.

4. ¿Cuáles son los objetivos del SNGR?

Como se señaló anteriormente, el principal objetivo es ofrecer protección a la población a través de la gestión de riesgo. Sin embargo, existen tres objetivos específicos adicionales que vale la pena mencionar:

- Desarrollar y garantizar el conocimiento sobre el riesgo
- Desarrollar el proceso de reducción del riesgo
- Desarrollar y garantizar el proceso de manejo de desastres

III. Atención a víctimas

A. ANTES DE QUE OCURRA UN DESASTRE

1. Si estoy en un área identificada como zona de riesgo³, ¿puedo solicitar información sobre la eventual amenaza?

Si, la Unidad Nacional para la Gestión de Riesgo de Desastres generalmente publica información en su página web a través de comunicados.

Así mismo es importante tener en cuenta cuáles son los niveles de alerta que se manejan u comunican a la comunidad y la acción que tomarán las autoridades dependiendo de cada uno:

Niveles de alerta:

- Verde: Prevención, mitigación, rehabilitación y reconstrucción
- Amarillo: Preparación
- Naranja: Alistamiento
- Rojo: Respuesta

2. ¿Qué debo hacer ante una alerta de desastre en la zona en la que me encuentro?

Ante una situación de alerta, es muy importante seguir las instrucciones de las autoridades que estén a cargo de atender la emergencia y mantenerse informado y al tanto de los comunicados oficiales para saber cómo reaccionar.

³ Es el espacio donde existe mayor exposición a los efectos de un desastre natural.

3. Si tengo conocimiento de factores de alerta o amenazas de desastres, o estoy presenciando una emergencia, ¿a quién debo informar?

En primera medida, *“puede dirigirse ante las entidades competentes para atención de emergencias en el territorio nacional: Cruz Roja Colombiana, Cuerpo de Bomberos, Defensa Civil, Ejército Nacional, Armada Nacional, Policía Nacional, los cuales actúan de acuerdo con los parámetros establecidos por las Alcaldías, Gobernaciones, Presidencia de la República o sus delegados, según la magnitud del evento y la afectación ocasionada”*⁴.

Las líneas de atención son las siguientes:

- Cruz Roja Colombiana: (+571)4376300
- Cuerpo de Bomberos Bogotá: (+571)3822500
- Defensa Civil: (+571)3199000 o Línea de emergencias 144
- Ejército Nacional: (+571)2216336 - (+571)2220950 - (+571)4261499, (+571)4261499
- Armada Nacional: 018000111380, (+571)3692000 Ext. 11112 - 11103 - 11104.
- Policía Nacional: (+571) 5159111 / 9112, resto del país: 018000 910 112 o Línea de emergencia 123
- Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres: (+571)5529696

Las situaciones de amenaza deben informarse a las autoridades locales de Gestión del Riesgo: el alcalde, el gobernador o los Consejos Municipales de Gestión del riesgo.

⁴ Tomado de: http://portal.gestiondelriesgo.gov.co/Paginas/Preguntas_Frecuentes.aspx

B. DURANTE EL DESASTRE

1. Si soy víctima de un desastre natural o una emergencia, ¿a dónde debo acercarme para solicitar información y asistencia?

Por lo general, la entidad que se encargue de prestar asistencia dependerá del tipo de desastre y/o de emergencia.

En principio, debe dirigirse a la entidad encargada de la implementación de los procesos de gestión del riesgo: es decir, a la alcaldía municipal o distrital; en caso de que el desastre o emergencia sea departamental, también puede acercarse a la Gobernación.

Adicionalmente, la Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres - UNGRD es una buena fuente de información a través de su página web (<http://portal.gestiondelriesgo.gov.co/>), y su Línea de Atención 01 8000 11 32 00, o en la Av. Calle 26 No. 92-32 Edificio Gold 4 Piso 2 (ésta última de lunes a viernes de 8 am a 5 pm).

En cuanto a la asistencia, cuando ocurre un desastre, los primeros auxilios deben ser prestados por cualquier persona o entidad, bajo la coordinación y control de las entidades del Sistema Nacional de Gestión del Riesgo⁵.

2. Si requiero asistencia de una entidad pública durante la atención de una emergencia ¿podré recibir atención por fuera de los horarios usuales de oficina (lunes a viernes de 8 am a 5 pm)?

No, por lo general las entidades públicas no prestan servicios por fuera de dichos horarios, y en caso de que eventualmente lo hagan, será de manera extraordinaria e informando previamente al público. Incluso, dependiendo

⁵ Parágrafo artículo 60 de la ley 1523 de 2012.

del desastre o emergencia que se presente, algunas entidades podrían suspender sus servicios temporalmente.

3. ¿En dónde puedo verificar si el municipio reportó una emergencia?

Esta información puede verificarse en la Página web de la UNGRD utilizando el link: portal.gestiondelriesgo.gov.co/Paginas/Consolidado-Atencion-de-Emergencias.aspx

C. DESPUÉS DEL DESASTRE

1. ¿Qué canales existen para solicitar información a las autoridades?

Existen varios canales, el primero y probablemente más expedito es visitar la página web de las distintas entidades que pueden contener información y/o boletines de noticias.

A continuación, un listado de esas entidades y sus respectivas páginas web y direcciones en Bogotá, las líneas de atención están señaladas en la pregunta A.3. del presente capítulo.

- Cruz Roja Colombiana: Av. Cra. 68 No. 68B - 31 <http://www.cruzroja-colombiana.org/>
- Cuerpo de Bomberos Bogotá: Calle 20 No. 68^a-06 <http://www.bomberosbogota.gov.co/>
- Defensa Civil: Calle 52 No. 14-67 <http://www.defensacivil.gov.co/>
- Ejército Nacional: Carrera 54 N 26 25 CAN <https://www.ejercito.mil.co/>
- Armada Nacional: Carrera 54 No. 26-25 CAN <https://www.armada.mil.co/>

- Policía Nacional: Carrera 59 No. 26-21 piso 2 <https://www.policia.gov.co/>
- Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres: Avenida Calle 26 No. 92-32 Edificio Gold 4 - piso 2 <http://portal.gestiondelriesgo.gov.co/>

2. *¿Qué es el Registro Único de Damnificados (RUD)? ¿Qué información debo suministrar para aplicar a la asistencia humanitaria?*

Para recibir asistencia humanitaria es necesario inscribirse en el Registro Único de Damnificados (RUD).

La información a suministrar incluye datos personales (nombre completo, número de identificación personal —tarjeta de identidad, cédula de ciudadanía, cédula de extranjería, pasaporte), edad, pertenencia a alguna minoría étnica. Adicionalmente, se harán preguntas de tipo social: las personas con las que vive, si su vivienda es propia o arrendada, actividad a la que se dedica, número de personas a su cargo y parentesco. Para el registro también debe indicar si está afiliado al sistema de salud, si su estado de salud se vio afectado por el desastre o emergencia.

En caso de que el desastre haya causado daños a uno o más bienes inmuebles, deberá indicar: el municipio, vereda y corregimiento en donde se encuentra el bien; la dirección; si es propietario, arrendatario o poseedor del bien; el uso que le da a ese bien: vivienda o comercio.

En caso de que el desastre haya afectado cultivos, deberá indicar: nombre del cultivo; el tamaño del cultivo (área); si existen créditos sobre el bien (hipotecas) deberá indicar el Banco o la entidad que hace el préstamo y el valor del mismo.

En caso de que el desastre haya afectado peces, ganado o aves, debe indicar el número o cantidad que se vieron afectados; el nombre o especie (vacas, toros, gallina, etc.),

3. ¿Para qué se requiere estar en el registro?

De acuerdo con el DANE, este registro se realiza con el fin de “*identificar y caracterizar a la población damnificada*”. Este registro se realiza en distintas emergencias, como por ejemplo los periodos invernales en los que la lluvia va dejando damnificados. Incluso, dependiendo de cada emergencia, el registro servirá para encaminar las ayudas que preste el gobierno nacional a los damnificados.

4. ¿Quién se encarga de hacer la inscripción en el RUD?

La creación de la cuenta debe ser realizado por los Coordinadores Municipales de Gestión del Riesgo, quienes pueden apoyarse en la Policía, el Ejército, la Armada Nacional, la Fuerza Aérea, la Cruz Roja, la Defensa Civil o la Dirección Nacional de Bomberos. Para que se abra la inscripción al RUD, previamente la Alcaldía debe expedir una Declaratoria de Calamidad Pública.

Al final del proceso de inscripción se emite un Certificado de Damnificado.

5. ¿Cómo puedo saber si estoy inscrito en el RUD?

Puede verificar si está registrado en el link: <http://rud.gestiondelriesgo.gov.co/home/home.php>

6. ¿Si hablo una lengua nativa o dialecto oficial en Colombia, puedo hacer solicitudes en mi lengua o dialecto?

Si, el Protocolo de Atención al Ciudadano de la Unidad Nacional Para la Gestión de Riesgo de Desastres - UNGRD indica que el funcionario que atienda a las personas debe “*identificar la capacidad de comunicarse en español,*

o la necesidad de contar con una persona que pueda servir de intérprete". Es decir, que no dejara de recibir atención por el hecho de no comunicarse en español con los funcionarios de la UNGRD.

D. IDENTIFICACIÓN

1. ¿Qué debo hacer si perdí mi documento de identificación en el desastre?

En primera medida, se recomienda diligenciar la constancia por pérdida de documento (cédula de ciudadanía o cédula de extranjería) en la página web de la Policía Nacional <https://webrp.policia.gov.co:444/publico/inicio.html>

A continuación, se señalan los trámites que deben adelantarse para solicitar un duplicado de la cédula de ciudadanía o de la cédula de extranjería.

a) Cédula de ciudadanía

Para empezar, en el siguiente link <https://www.policia.gov.co/documentos-recuperados> es posible consultar si la cédula de ciudadanía ha sido encontrada o entregada a las autoridades, caso en el cual no sería necesario expedir un duplicado.

Ahora bien, el trámite de solicitud de copia o duplicado del documento de identificación se puede hacer en línea, directamente en el siguiente link: https://epagos.registraduria.gov.co/tramites_web/. Para realizar el pago en línea se debe verificar que en Banco tenga habilitada esa opción y que el documento perdido haya sido la cédula amarilla con hologramas de última generación.

Este mismo trámite puede realizarse de manera presencial entregando el comprobante de pago en la Registraduría, y los datos de contacto y dirección de envío del documento. Para poder realizar el pago, es necesario verificar la tarifa vigente en la siguiente página web: <https://wsr.registraduria.gov.co/-Tarifas-vigentes-.html> o llamando al 2202880 en Bogotá.

El costo tanto del trámite en línea como del trámite presencial, en total puede tardar entre 15 y 30 días hábiles y actualmente⁶ cuesta aproximadamente \$43.050 pesos colombianos.

b) Cédula de extranjería

Para solicitar el duplicado de la cédula de extranjería es necesario diligenciar el formulario que aparece en el siguiente link: <http://apps.migracioncolombia.gov.co/duplicadoCedula/>

El tiempo aproximado de entrega del duplicado de la cédula de extranjería, después de realizar el pago, es de 3 días hábiles.

En cualquier caso, es importante tener en cuenta que, después del desastre, las autoridades territoriales, en coordinación con la Registraduría Nacional, pueden organizar jornadas especiales para tramitar el duplicado de los documentos de identificación siguiendo procedimientos diferentes a los señalados anteriormente. En caso de desastres naturales también puede establecerse un precio diferente para los duplicados.

2. *¿Si existen víctimas mortales sin identificar, qué debo hacer?*

El proceso de identificación requiere de expertos, por tanto, la mayor ayuda frente a las víctimas mortales sin identificar está en la recuperación de los cuerpos.

Entonces, si es posible, se debe ubicar a un equipo de expertos en recuperación de cadáveres que cuenten con el equipo necesario (como mínimo guantes, botas y bolsas de cadáveres) para manipular los cuerpos, recuperarlos y posteriormente identificarlos.

Generalmente en los desastres o emergencias, las personas que recuperan cuerpos son:

- *“Sobrevivientes que forman parte de la comunidad;*

⁶ Junio 2019.

- *Voluntarios (por ejemplo, de la Sociedad Nacional de la Cruz Roja o de la Media Luna Roja);*
- *Equipos de búsqueda y rescate, y*
- *Personal militar, de policía o de la defensa civil*⁷

Teniendo en cuenta que la labor de recuperación de cuerpos debe hacerse de manera prioritaria, sin interrumpir la asistencia a los sobrevivientes, en caso de no encontrar un equipo de expertos, es importante conservar los cuerpos en bolsas de cadáveres y otros materiales disponibles como sábanas, plásticos o mortajas.

E. AYUDA Y ASISTENCIA

1. *¿En qué consiste la asistencia humanitaria?*

La asistencia humanitaria consiste en *“el suministro de alimentos, ropa, medicamentos y otra asistencia humanitaria, y no incluye el abastecimiento de armas, sistemas de armas, municiones, u otros equipos, vehículos, o materiales que puedan usarse para provocar lesiones graves o la muerte”*⁸.

2. *¿Qué proceso debo seguir para aplicar a la asistencia humanitaria?*

La asistencia humanitaria puede provenir de distintas fuentes, y en ese sentido cada una establecerá en su momento los procesos a seguir para aplicar a

⁷ La gestión de cadáveres en situaciones de desastre: Guía práctica para equipos de respuesta. Organización Panamericana de la Salud, Organización Mundial de la Salud, CI-CR, Federación Internacional de Sociedades de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja. Washington, 2009.

⁸ Asistencia humanitaria: hacia el derecho de tener acceso a las víctimas de desastres naturales. 31-12-1998 Artículo, Revista Internacional de la Cruz Roja, por Rohan J. Hardcastle y Adrian T. L. Chua.

la asistencia humanitaria disponible. En Colombia, la asistencia humanitaria podrá provenir tanto de fuentes nacionales como de fuentes internacionales.

Si usted es damnificado en un desastre y desea recibir ayuda del Gobierno debe dirigirse a la Alcaldía Municipal y solicitar su registro en el RUD. La ayuda del Gobierno Nacional requiere, además del registro, que el Municipio tramite la Declaratoria de Calamidad Pública y haya solicitado apoyo a la UNGRD.

En cada caso, la alcaldía, gobernación o la UNGRD informará a la población de la asistencia humanitaria disponible y los trámites particulares para acceder a los mismos.

3. Si soy víctima de un desastre natural ¿a dónde puedo acercarme para recibir comida y elementos para cubrir mis necesidades básicas?

En principio, la alcaldía o gobernación es la responsable de brindar la asistencia humanitaria. Las entidades de respuesta como la Cruz Roja pueden habilitar diferentes puntos para la entrega de comida y elementos de primera necesidad.

También es importante resaltar que, en caso de desastre o emergencia, el principio de solidaridad se activa de forma tal que la sociedad, grupos de personas por iniciativa privada, empresas privadas y organizaciones no gubernamentales (ONGs) se organiza para hacer donaciones y ayudar como sea posible.

F. REFUGIO

1. Si pierdo mi casa o debo evacuarla con ocasión de un desastre natural ¿existen refugios a los que pueda acudir?

En caso de un desastre natural que lo obligue a abandonar su hogar y no tenga familiares o amigos a quienes acudir, el Estado tiene la responsa-

bilidad de habilitar Alojamientos Temporales que provean entornos sanos y seguros.

Los alojamientos temporales pueden ser multifamiliares (para varias familias), unifamiliares (para una sola familia) o colectivos. Estos alojamientos pueden ser coordinados por diversas entidades:

- *A nivel municipal:* la alcaldía municipal o distrital, la Cruz Roja Colombiana, el Centro Zonal del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF), la Iglesia o el Coordinador del Consejo Municipal de Gestión del Riesgo.
- *A nivel departamental:* la Gobernación, el ICBF, las Secretarías de Educación departamentales, las Secretarías de Salud departamentales, la Cruz Roja Colombiana.
- *A nivel nacional:* la UNGRD, el ICBF, el Ministerio de Educación Nacional, el Ministerio de Salud, el Servicio Nacional de Aprendizaje SENA, la Cruz Roja Colombiana, Colombia Humanitaria o la Cooperación Internacional.

G. SALUD

1. Si mi salud se ve afectada por un desastre natural: ¿qué entidad debe garantizar que me presenten los servicios de salud?

Como lo mencionamos anteriormente, los primeros auxilios deben ser prestados por cualquier persona o entidad, bajo la coordinación y control de las entidades del Sistema Nacional de Gestión del Riesgo.

Adicionalmente, las entidades llamadas a prestar el servicio de salud son las EPS. Sin embargo, a nivel departamental existen Centros Reguladores de Urgencias, Emergencias y Desastres - CRUE dispuestos para prestar los servicios de salud en situaciones de riesgo. Estos centros son los encargados de “coordinar y regular el acceso a los servicios de urgencias y la atención en salud de la población afectada en situaciones de emergencia o desastre”.

2. ¿Debo tener un seguro de salud para que me presten servicios de salud en caso de ser víctima de un desastre?

En caso de un desastre que ponga en riesgo la vida de la persona, los servicios asistenciales de salud deben ser prestados sin importar su afiliación con el fin de garantizar su derecho a la vida.

H. SUBSIDIOS

1. ¿Existe algún subsidio del gobierno para víctimas de desastres naturales?

El Fondo Nacional de Gestión de Riesgo de Desastres es un patrimonio autónomo del Estado facultado para recibir, administrar e invertir recursos que provengan del Estado, de personas naturales, personas jurídicas (empresas, corporaciones, organizaciones no gubernamentales, entidades sin ánimo de lucro) o instituciones públicas y/o privadas nacionales o internacionales. Esos recursos pueden emplearse en medidas de respuesta, rehabilitación y reconstrucción incluyendo el otorgamiento de subsidios o ayudas económicas para suplir las necesidades de las personas damnificadas.

Cuando su vivienda haya sido total o parcialmente destruida por un desastre, usted tiene derecho a un subsidio de arriendo temporal siempre que sea colombiano mayor de edad, celebre un contrato de arrendamiento de inmueble en una zona diferente a la zona afectada por el desastre, se haya declarado la calamidad pública en el lugar de la vivienda afectada por el desastre y cumpla con los criterios determinados en la ley y el reglamento.

2. *¿Qué procedimiento debo seguir para obtener el subsidio?*

El otorgamiento de subsidios supone estar inscrito en el RUD. Dependiendo del subsidio puede haber trámites particulares que seguir. Las autoridades encargadas de la gestión del riesgo de desastre deberán informar oportunamente de los procedimientos a seguir para acceder a los subsidios.

3. *¿Qué documentos o información debo dar para el trámite de subsidio?*

Además de la información necesaria para la inscripción en el RUD, las autoridades pueden exigir documentos adicionales de acuerdo con la regulación al subsidio que se trate. En cada caso, la alcaldía y la entidad encargada de tramitar el subsidio debe brindar toda la información necesaria sobre el trámite y los documentos necesarios para obtener el subsidio.

4. *¿Puedo usar el subsidio para lo que yo quiera?*

Los subsidios otorgados con ocasión del desastre generalmente tienen una destinación específica y no pueden ser empleados para otras cosas. Por ejemplo, el subsidio de arrendamiento debe emplearse para solucionar el problema de vivienda causado por el desastre.

La regulación y el procedimiento para cada uno están sujetos al cumplimiento de algunas condiciones que podrían incluir el registro de contratos (p.ej. de arrendamiento en el caso del subsidio de arriendo temporal) con el fin de garantizar que el subsidio sea empleado en la destinación específica para la que fue creado.

I. LOCALIZACIÓN

1. *En caso de no tener información sobre mis familiares y/o conocidos después de un desastre natural ¿existe algún medio de información público para saber si han aparecido?*

Tras un desastre, las autoridades públicas y entidades del Sistema Nacional de Gestión del Riesgo están obligadas a brindar información a la población. Los centros de salud, los alojamientos temporales y cualquier punto de atención a las víctimas deben llevar un registro de la población atendida, lo que permite la localización de las personas desaparecidas tras el desastre.

Para localizar a familiares y/o amigos cuyo paradero se desconozca después de un desastre, es necesario estar atento a las listas de personas que son comunicadas periódicamente por las autoridades involucradas en la atención y manejo del desastre.

2. *Si durante o después de un desastre natural le doy asistencia a un menor de edad que se encuentra solo, ¿qué debo hacer?*

Informar a la Alcaldía para que sea incluido dentro de los registros de personas identificadas y sea ubicado por su familia. Adicionalmente, la Alcaldía deberá proporcionarle un alojamiento temporal en coordinación con el Centro Zonal del ICBF.

IV. Cómo ayudar

1. Si quiero ser voluntario para prestar asistencia luego de un desastre natural ¿qué requisitos debo cumplir para que me sea permitido prestar asistencia como voluntario?

Para ser voluntario tanto de la Defensa Civil Colombiana como de la Cruz Roja Colombiana, se enlistan a continuación los requisitos en cada caso.

Defensa Civil Colombiana: Hay distintos tipos de voluntarios, para los cuales varían los requisitos, pero de manera general todos deben cumplir con lo siguiente:

- *“Ser colombiano o extranjero residente en Colombia*
- *No pertenecer a otra entidad de socorro*
- *Estar afiliado al sistema de seguridad social en salud*
- *Certificado médico donde conste el estado de salud del aspirante*
- *Aprobar curso básico de Defensa Civil*
- *Diligenciar formato de hoja de vida y Formato de Designación de Beneficiarios*
- *Presentar la documentación exigida ante la Junta o comité para ser incluido en el Sistema de Información Misional*
- *No tener antecedentes disciplinarios, penales o estar en la lista de deudores fiscales de la Contraloría General de la República (en el caso que aplique)*
- *La edad máxima de incorporación de nuevos aspirantes será de 40 años”*

Para ser voluntario en la Cruz Roja Colombiana se requiere:

“Inscribirse voluntariamente.

- *Cumplir con la edad mínima de acuerdo a la agrupación, así: Infantiles 7 años; Prejuveniles 10 años; Juveniles 13 años; Damas Grises y Socorristas 18 años.*

- *Haber aprobado el grado escolar de acuerdo a la agrupación así: Infantiles 2° grado de educación primaria, Prejuveniles 4° de educación primaria, Juveniles 7° grado de educación secundaria; Damas Grises y Socorristas, 9° de educación secundaria o media vocacional o su equivalente.*
- *Para menores de edad, autorización por escrito de sus padres o acudiente.*
- *Presentar evaluación médica.*
- *Aceptar los Estatutos de la Sociedad Nacional de la Cruz Roja Colombiana y el reglamento de las agrupaciones voluntarias.*
- *Recibir y aprobar el curso de formación básica de voluntariado respectivo.*
- *Firmar compromiso voluntario, previo a su graduación.*
- *No pertenecer a otro organismo de socorro, entidad voluntaria u otras organizaciones cuyas acciones sean incompatibles con los principios y la misión institucional.*
- *No tener ninguna de las incompatibilidades para ser miembro de la institución, de acuerdo con el artículo 13 de los Estatutos de la Sociedad Nacional”.*

2. ¿Ante qué entidad debo acudir para participar como voluntario?

En principio, ante la Defensa Civil Colombiana y la Cruz Roja Colombiana.

3. Si quiero capacitarme para atender emergencias, ¿qué entidades ofrecen capacitaciones?

La Cruz Roja Colombiana ofrece el “Curso Brigadas de Emergencia” (modalidad virtual) especialmente dirigido a las personas que pertenecen a las

brigadas de emergencia. También ofrece el curso de Primeros auxilios (modalidad virtual)

La Defensa Civil Colombiana ofrece los siguientes programas de capacitación: Brigadas de emergencia, Plan de seguridad escolar, Primeros auxilios básicos, Curso de Equipos comunitarios de primera respuesta a emergencias y Brigada forestal.

4. Si quiero ayudar enviando dinero, alimentos o bienes para ayudar a los damnificados, ¿cómo debo hacer mi donación?

En principio, la Cruz Roja Colombiana tiene habilitada de manera permanente en su página web una pestaña para realizar donaciones. Es importante aclarar que las donaciones pueden ser de sangre, de tiempo, de dinero y en especie. Dependiendo de la emergencia, se podrá habilitar la donación de productos específicos como agua, por ejemplo.

5. ¿Qué entidades está facultadas para recibir donaciones?

De manera general, la Cruz Roja Colombiana. Sin embargo, en virtud del principio de solidaridad podrán habilitarse otros mecanismos para recibir donaciones en especie y sitios de concentración para recibirlos. Concretamente, la Alcaldía podrá ser la encargada de coordinar y canalizar dichas donaciones.

V. Seguros

1. *¿Qué es un seguro?*

Un seguro es un contrato cuyo propósito es asegurar un riesgo, el cual se define como un suceso incierto y ajeno a la voluntad de las partes del contrato. Cuando el riesgo se materializa se dice que ha ocurrido un siniestro.

En ese sentido, una persona, que se denomina tomador, contrata con un asegurador una póliza de seguro a cambio del pago de una suma de dinero que se denomina prima. En la póliza, además, se nombra a un asegurado que es la persona que sufrirá un daño en caso de ocurrir el siniestro. Finalmente, hay un beneficiario que es la persona que tiene el derecho a recibir la indemnización que pague el asegurador una vez se verifique la ocurrencia del siniestro. El tomador puede ser a su vez el asegurado y el beneficiario o estas calidades pueden recaer en dos o tres personas distintas.

Por ejemplo, Juan puede contratar con la Aseguradora XYZ una póliza de vida en la que el siniestro sería la muerte de Juan. Juan nombra como beneficiario a su hijo Carlos, quien es el que recibirá la indemnización que pague la aseguradora XYZ. En este caso Juan es el tomador y el asegurado, mientras que Carlos es el beneficiario.

También podría pasar que Juan contrate con la Aseguradora XYZ un seguro de daños respecto de la casa de Carlos y se nombre como beneficiario al banco al que Carlos le debe dinero. En este caso Juan es el tomador, Carlos el asegurado y el banco es el beneficiario.

2. *¿Qué tipo de seguros existen que cubren las afectaciones que puedo sufrir como consecuencia de un desastre natural?*

Hay distintos seguros que ofrecen cobertura respecto de las afectaciones que puede causar un desastre natural, sea este un incendio, un terremoto, una inundación, entre otros. Estos seguros son los siguientes: de vida, de salud, de hogar y de vehículo. En los siguientes apartes de este documento

se van a analizar los principales aspectos de cada uno de estos seguros. Sin embargo, es necesario aclarar que las características de cada seguro pueden variar según la aseguradora que expida la póliza. Así las cosas, en caso de que se quiera contratar uno de estos seguros o que ya se cuente con uno, es necesario verificar las condiciones propias de ese seguro.

3. ¿Cómo obtengo los seguros mencionados?

Habría que comunicarse con una aseguradora y preguntar por cada uno de los seguros descritos. Es importante verificar las condiciones de la póliza para ver si se ajustan a sus necesidades individuales, especialmente en lo que refiere a los amparos, exclusiones, prima, deducible y valor asegurado (indemnización).

4. ¿Es obligatorio contar con alguno de esos seguros?

Ninguno de los seguros descritos es obligatorio.

5. ¿Qué hago si no estoy de acuerdo con el monto que me pagó la aseguradora?

En caso de que la aseguradora se niegue a pagar la indemnización o quiera pagar un monto menor al daño sufrido, será necesario presentar una demanda ante un juez civil contra la aseguradora alegando que esta incumplió el contrato de seguro. En este caso se debe solicitar la asesoría de un abogado y, si no se tienen los recursos económicos para contratar a uno, buscar el acompañamiento de un consultorio jurídico de la facultad de derecho de una universidad o de la Fundación ProBono Colombia.

A. SEGURO DE VIDA

1. *¿Qué cubre este seguro?*

Un seguro de vida, en principio, cubre el fallecimiento por cualquier causa. Además, algunos seguros también cubren incapacidad total y permanente.

2. *¿Qué no cubre este seguro?*

Algunos seguros de este tipo excluyen de la cobertura por incapacidad total y permanente las incapacidades que sean resultado de un desastre natural, por lo que es importante verificar las coberturas de la póliza contratada.

3. *¿Qué hago en caso de sufrir un siniestro?*

Si ocurre un siniestro, el beneficiario o los beneficiarios deben presentar una reclamación formal a la aseguradora. Es importante tener en cuenta que se debe informar a la aseguradora sobre la ocurrencia del siniestro dentro de los tres días siguientes a los que esta se conoció o debió conocer, salvo que la póliza determine un plazo mayor. A esta reclamación se deben acompañar los documentos que demuestren la ocurrencia del siniestro y su cuantía, los cuales se enumeran en la respuesta a la siguiente pregunta.

4. *¿Qué documentos necesito para hacer la reclamación?*

En caso de que se busque hacer uso del amparo por fallecimiento, es recomendable acompañar a la reclamación los siguientes documentos:

- Fotocopia de la póliza.
- Original o fotocopia del registro civil de defunción.

- Fotocopia de la cédula del asegurado.
- Si el asegurado falleció en una institución médica, copia de la historia clínica.
- De ser posible, una declaración del médico de cabecera.
- Documento de identidad de los beneficiarios.
- Si los beneficiarios son menores de edad, la reclamación debe ser hecha por su representante legal. En este caso se debe acompañar prueba de esta condición, por ejemplo, un poder o acreditar ser el padre o madre del menor a través del respectivo registro civil.
- Certificación bancaria de los beneficiarios.

En caso de que se busque hacer uso del amparo por incapacidad total y permanente, es recomendable acompañar a la reclamación los siguientes documentos:

- Fotocopia de la póliza.
- Certificación expedida por el médico que atendió la urgencia inicialmente.
- Dictamen del médico tratante en el que conste: la causa del accidente, la descripción de la incapacidad y el diagnóstico a futuro o la historia clínica completa del asegurado.
- En caso de contar con ella, la calificación de la Junta de Calificación de Invalidez.
- Certificación bancaria de los beneficiarios.

Se aclara que estas son listas sugeridas de documentos y que, en todo caso, si se va a presentar una reclamación, lo mejor es comunicarse con la aseguradora para verificar los documentos que se deben acompañar.

5. *¿En caso de hacer una reclamación, deberé pagar un deducible⁹?*

En este tipo de pólizas no es común que se incluya un deducible.

6. *¿En caso de hacer una reclamación, variará el valor de mi prima?*

En este seguro, dada la naturaleza del siniestro (la muerte o la incapacidad total y permanente), no se utilizan sistemas para recalcular el monto de la prima según la siniestralidad¹⁰.

7. *¿Cuánto recibiré de indemnización en caso de presentar una reclamación?*

El valor de la indemnización depende de la póliza específica que se haya contratado, por lo que es necesario revisar las condiciones de la misma.

B. SEGURO DE SALUD

1. *¿Qué cubre este seguro?*

Una póliza de este tipo usualmente incluye las siguientes coberturas: gastos hospitalarios, gastos de habitación en una institución médica, uni-

⁹ El deducible es una estipulación contractual en virtud de la cual el asegurado asume una porción de la pérdida ocasionada por el siniestro. Es una forma de que el asegurado comparta el riesgo con la aseguradora y que, por lo tanto, no tome riesgos que tomaría si supiera que no tendrá que asumir monto alguno en caso de que ocurra un siniestro.

¹⁰ Ocurrencia reiterada de siniestros.

dad de cuidados intensivos o cuidados intermedios, prótesis, honorarios médicos, honorarios quirúrgicos, honorarios de anesthesiólogo, urgencias, consultas médicas, exámenes de diagnóstico, terapias, medicamentos post-hospitalarios, asistencia médica en casa y alquiler de aparatos ortopédicos. Antes de hacer uso de alguno de estos servicios, es importante verificar si la aseguradora tiene un convenio con una determinada red médica, ya que los servicios prestados por instituciones fuera de esa red pueden no tener la misma cobertura.

2. *¿Qué no cubre este seguro?*

Una exclusión común son las cirugías estéticas.

3. *¿Qué hago en caso de sufrir un siniestro?*

Si ocurre un siniestro, el beneficiario o los beneficiarios deben presentar una reclamación formal a la aseguradora. Es importante tener en cuenta que se debe informar a la aseguradora sobre la ocurrencia del siniestro dentro de los tres días siguientes a los que esta se conoció o debió conocer, salvo que la póliza determine un plazo mayor. A esta reclamación se deben acompañar los documentos que demuestren la ocurrencia del siniestro y su cuantía, los cuales se enumeran en la respuesta a la siguiente pregunta.

4. *¿Qué documentos necesito para hacer la reclamación?*

- Fotocopia de la póliza.
- Facturas médicas y hospitalarias debidamente canceladas.
- Historia clínica del asegurado.
- Fotocopia de la cédula del asegurado.

- Certificado expedido por el médico tratante.
- Certificación bancaria de los beneficiarios.

Se aclara que estas son listas sugeridas de documentos y que, en todo caso, si se va a presentar una reclamación, lo mejor es comunicarse con la aseguradora para verificar los documentos que se deben acompañar.

5. *¿En caso de hacer una reclamación, deberé pagar un deducible?*

En estas pólizas es usual que se incluya un deducible, que, como dicho, es una suma de la pérdida que corre por cuenta del asegurado. Es importante verificar en la póliza cuál es el monto de este deducible.

6. *¿En caso de hacer una reclamación, variará el valor de mi prima?*

Habría que verificar si en las condiciones de la póliza se contempla un sistema para recalcular el monto de la póliza según la siniestralidad. En este tipo de sistemas, al momento de renovar la póliza, puede que el monto de la prima aumente si se han presentado muchos siniestros durante la vigencia del contrato o disminuya si ha ocurrido lo contrario.

7. *¿Cuánto recibiré de indemnización en caso de presentar una reclamación?*

Generalmente, la póliza cubrirá la totalidad del gasto médico respectivo. No obstante, es importante verificar si la póliza contiene un valor asegurado máximo respecto de determinados conceptos, ya que, si ese es el caso, la indemnización no superará ese tope así el gasto incurrido haya sido mayor.

C. SEGURO DE HOGAR

1. *¿Qué cubre este seguro?*

Daños materiales sufridos por el inmueble o por los bienes ubicados dentro del mismo y que sean resultado, entre otras cosas, de rayos, incendios, terremotos, temblores, tsunamis y maremotos. Es importante verificar que estos amparos estén incluidos, ya que existe la posibilidad de que algunos de ellos sean amparos adicionales y que, por consiguiente, no todas las pólizas los cubran sino solo aquellas en las que expresamente se contrataron esas coberturas adicionales.

Es posible que la póliza también cubra lo siguiente: gastos por remoción de escombros, gastos por extinción de incendios, gastos por preservar los bienes no destruidos en el siniestro (p.ej. Alquiler de bodegas, contratación de vigilancia, reparaciones provisionales, entre otros), gastos por reposición de escrituras o planos y costos de reparaciones estéticas.

2. *¿Qué no cubre este seguro?*

Algunas exclusiones que usualmente se incluyen en este tipo de seguros son las siguientes: (i) daños que sean el resultado de defectos presentes en los bienes asegurados antes de entrar en vigencia el seguro; (ii) daños de inmuebles que sean el resultado de vicios inherentes a su construcción o al suelo y (iii) daños a bienes de naturaleza frágil o quebradiza.

Además, es posible que los siguientes bienes no se encuentren asegurados: (i) títulos valores; (ii) objetos que no sean propiedad del asegurado; (iii) cultivos; (iv) árboles; (v) vehículos; (vi) algunos equipos electrónicos; (v) inmuebles en proceso de construcción o reconstrucción y (vi) viviendas construidas con techos de fibra vegetal y los artículos en ellas contenido.

3. *¿Qué hago en caso de sufrir un siniestro?*

Si ocurre un siniestro, el beneficiario o los beneficiarios deben presentar una reclamación formal a la aseguradora. Es importante tener en cuenta que se debe informar a la aseguradora sobre la ocurrencia del siniestro dentro de los tres días siguientes a los que esta se conoció o debió conocer, salvo que la póliza determine un plazo mayor. A esta reclamación se deben acompañar los documentos que demuestren la ocurrencia del siniestro y su cuantía, los cuales se enumeran en la respuesta a la siguiente pregunta.

4. *¿Qué documentos necesito para hacer la reclamación?*

- Fotocopia de la póliza.
- Facturas por reparaciones o reposición de bienes debidamente canceladas.
- Actas, informes u otro tipo de documentos que acrediten la ocurrencia del siniestro y la cuantía de la pérdida.
- Certificación bancaria de los beneficiarios.

Se aclara que estas son listas sugeridas de documentos y que, en todo caso, si se va a presentar una reclamación, lo mejor es comunicarse con la aseguradora para verificar los documentos que se deben acompañar. Antes de incurrir en cualquier tipo de gastos por reparaciones es importante comunicarse con la aseguradora para verificar si tienen algún convenio con un proveedor. Esto con miras a evitar una objeción por parte de la aseguradora respecto de una futura reclamación.

5. *¿En caso de hacer una reclamación, deberé pagar un deducible?*

En estas pólizas es usual que se incluya un deducible, que, como dicho, es una suma de la pérdida que corre por cuenta del asegurado. Es importante verificar en la póliza cuál es el monto de este deducible.

6. *¿En caso de hacer una reclamación, variará el valor de mi prima?*

Habría que verificar si en las condiciones de la póliza se contempla un sistema para recalcular el monto de la póliza según la siniestralidad. En este tipo de sistemas, al momento de renovar la póliza, puede que el monto de la prima aumente si se han presentado muchos siniestros durante la vigencia del contrato o disminuya si ha ocurrido lo contrario.

7. *¿Cuánto recibiré de indemnización en caso de presentar una reclamación?*

En este tipo de pólizas se determina un valor asegurado respecto de cada uno de los bienes asegurados. Así, la indemnización equivaldrá al monto del daño efectivamente sufrido por los bienes sin nunca superar la suma asegurada.

8. *¿Si soy el arrendatario¹¹ y se dañan mis bienes, puedo presentar una reclamación bajo el seguro del propietario del inmueble?*

En principio no, ya que se excluye de la cobertura los bienes que no sean propiedad del asegurado, que en este caso sería el dueño del inmueble arrendado.

¹¹ En este contexto, arrendatario es aquel que paga una suma de dinero a cambio de vivir en un inmueble que pertenece a alguien más.

9. *¿Qué pasa si no he terminado de pagar la hipoteca de mi inmueble y el mismo sufre un siniestro?*

Ese hecho por sí mismo no afecta la posibilidad de presentar una reclamación. Sin embargo, es importante verificar quién es el beneficiario de la póliza, ya que esta podría estar en favor del banco.

D. SEGURO DE VEHÍCULO

1. *¿Qué cubre este seguro?*

Usualmente, este tipo de seguros cubre daños por desastres naturales como temblores, terremotos o erupciones volcánicas. Así mismo, se cubre el costo de obtener un vehículo de reemplazo hasta la reparación o sustitución del vehículo siniestrado.

2. *¿Qué no cubre este seguro?*

En principio, no hay exclusiones aplicables. No obstante, es importante verificar que la póliza cuente con la cobertura por desastres naturales, ya que este puede ser un amparo adicional que debe ser contratado.

3. *¿Qué hago en caso de sufrir un siniestro?*

Si ocurre un siniestro, el beneficiario o los beneficiarios deben presentar una reclamación formal a la aseguradora. Es importante tener en cuenta que se debe informar a la aseguradora sobre la ocurrencia del siniestro dentro de los tres días siguientes a los que esta se conoció o debió conocer, salvo que la póliza determine un plazo mayor. A esta reclamación se deben acompañar los documentos que demuestren la ocurrencia del siniestro y su cuantía, los cuales se enumeran en la respuesta a la siguiente pregunta.

4. *¿Qué documentos necesito para hacer la reclamación?*

- Fotocopia de la póliza.
- Facturas por reparaciones o reposición del vehículo debidamente canceladas.
- Actas, informes u otro tipo de documentos que acrediten la ocurrencia del siniestro y la cuantía de la pérdida.
- Certificación bancaria de los beneficiarios.

Se aclara que estas son listas sugeridas de documentos y que, en todo caso, si se va a presentar una reclamación, lo mejor es comunicarse con la aseguradora para verificar los documentos que se deben acompañar. Antes de incurrir en cualquier tipo de gastos por reparaciones es importante comunicarse con la aseguradora para verificar si tienen algún convenio con un proveedor. Esto con miras a evitar una objeción por parte de la aseguradora respecto de una futura reclamación.

5. *¿En caso de hacer una reclamación, deberé pagar un deducible?*

En estas pólizas es usual que se incluya un deducible, que, como dicho, es una suma de la pérdida que corre por cuenta del asegurado. Es importante verificar en la póliza cuál es el monto de este deducible.

6. *¿En caso de hacer una reclamación, variará el valor de mi prima?*

Habría que verificar si en las condiciones de la póliza se contempla un sistema para recalcular el monto de la póliza según la siniestralidad. En este tipo de sistemas, al momento de renovar la póliza, puede que el monto de la prima aumente si se han presentado muchos siniestros durante la vigencia del contrato o disminuya si ha ocurrido lo contrario.

7. *¿Cuánto recibiré de indemnización en caso de presentar una reclamación?*

En este tipo de pólizas se determina un valor asegurado respecto del vehículo. Así, la indemnización equivaldrá al monto del daño efectivamente sufrido por el vehículo sin nunca superar la suma asegurada.

8. *¿Qué pasa si no he terminado de pagar el préstamo con el que adquirí el vehículo y el mismo sufre un siniestro?*

Ese hecho por sí mismo no afecta la posibilidad de presentar una reclamación. Sin embargo, es importante verificar quién es el beneficiario de la póliza, ya que esta podría estar en favor del banco.

9. *¿Si mi inmueble se derrumba en consecuencia de un desastre natural y causa un daño a otra persona, debo indemnizar al afectado?*

No. Al ser los desastres naturales hechos extraordinarios que escapan al control del hombre, los daños ocasionados por el derrumbe de un inmueble a causa de uno de estos hechos no son responsabilidad del propietario del mismo. La única excepción sería que el propietario haya omitido realizar reparaciones necesarias al inmueble y que, en caso de haberlas hecho, el inmueble no se hubiera derrumbado por causa del desastre natural.

VI. Laboral

A. EMPLEADOR

1. ***¿Tengo la obligación de hacer un Plan de Prevención de Riesgos de Desastres Naturales en mi establecimiento?***

Los empleadores deben implementar un Plan de Prevención de Riesgos frente a desastres naturales en su lugar de trabajo, el cual delimite los pasos a seguir en caso de una catástrofe natural. Adicionalmente, se debe explicar, representar y aclarar todos los elementos del Plan de Prevención de Riesgos, con el fin de que los trabajadores tengan pleno conocimiento de lo que deben hacer en caso de un desastre natural.

Además, de acuerdo con el Sistema General de Seguridad y Salud en el Trabajo, el empleador tiene la obligación de socializar el Plan de Prevención de Riesgos en el lugar de trabajo, mediante la participación constante en conferencias, simulacros u otro tipo de actividad que realice la empresa con el fin de preparar a los trabajadores en caso de que se presente un desastre natural.

Este Plan de prevención está regulado por el artículo 2.3.1.5.2.1 del Decreto 2157 de 2017: ***“Plan de Gestión del Riesgo de Desastres de las Entidades Públicas y Privadas (PGRDEPP) Es el instrumento mediante el cual las entidades públicas y privadas, objeto del presente capítulo, deberán: identificar, priorizar, formular, programar y hacer seguimiento a las acciones necesarias para conocer y reducir las condiciones de riesgo (actual y futuro) de sus instalaciones y de aquellas derivadas de su propia actividad u operación que pueden generar daños y pérdidas a su entorno, así como dar respuesta a los desastres que puedan presentarse, permitiendo además su articulación con los sistemas de gestión de la entidad, los ámbitos territoriales, sectoriales e institucionales de la gestión del riesgo de desastres y los demás instrumentos***

de planeación estipulados en la Ley 1523 de 2012 para la gestión del riesgo de desastres”¹².

2. ¿Debo capacitar a mis trabajadores para la atención de desastres?

Si, el empleador deberá realizar capacitaciones en primeros auxilios, procedimientos, medios y utilización de equipos asignados para atender las emergencias, esto con el fin de que todos los trabajadores tengan pleno conocimiento de las acciones que se deben llevar a cabo al momento del siniestro. Esta obligación encuentra sustento en el artículo 35 literal b) del Decreto 1295 de 1994 el cual establece los servicios de prevención del Sistema General de Riesgos Profesionales¹³.

3. ¿Qué elementos debo tener en mi establecimiento para atender emergencias?

Los establecimientos de trabajo deben contar con los elementos esenciales de seguridad cuando se exponga a una situación de grave peligro. Por ejemplo, cascos, camillas, botiquín y cualquier otro elemento de auxilio, que le permita disminuir las consecuencias graves de suceso.

La jurisprudencia de la Corte Suprema de Justicia Sala Laboral mediante sentencia del 8 de marzo de 2017 ha determinado que la obligación de protección del empleador a sus trabajadores debe tener la mayor cobertura posible, dictando que: *“la obligación del contratista en la seguridad del trabajador para la construcción de obras en zona de derrumbes no se extingue con*

¹² Decreto Ley 2157 de 2017. Sección 2. Plan de Gestión del Riesgo de Desastres de las Entidades Públicas y Privadas. Artículo 2.3.1.5.2.1. – Plan de Gestión del Riesgo de Desastres de las Entidades Públicas y Privadas (PGRDEPP).

¹³ Decreto Ley 1295 de 1994: Artículo 35. Servicios de prevención. Literal b.: “Capacitación básica para el montaje de la brigada de primeros auxilios”.

el suministro de botas, casco y herramientas, sino que también es necesario un sistema de alarmas eficiente, un control más específico sobre el trabajo, un equipo entrenado para resolver las contingencias ante los derrumbes y áreas de evacuación".

4. ¿Debo implementar un plan de evacuación en el establecimiento de trabajo?

Si, el empleador debe implementar rutas de evacuación que faciliten la circulación de las personas a lugares seguros. En virtud de lo anterior el artículo 93 del Código Sanitario Nacional determina que: *"Las áreas de circulación deberán estar claramente demarcadas, tener la amplitud suficiente para el tránsito seguro de las personas y estar provistas de señalización adecuada y demás medidas necesarias para evitar accidentes"*. Adicionalmente en su artículo 96 impone otra medida la cual dicta que: *"Todos los locales de trabajo tendrán puertas en número suficientes y de características apropiadas para facilitar la evacuación del personal en caso de emergencia o desastre, las cuales no podrán mantenerse obstruidas o con seguro durante las jornadas de trabajo. Las vías de acceso a las salidas de emergencia estarán claramente señalizadas"*.

5. ¿Qué debo hacer como empleador durante un desastre natural?

Conforme al artículo 58 numeral 6° del Código Sustantivo del Trabajo, le corresponde al empleador: *"Prestar la colaboración posible en casos de siniestro o de riesgo inminente que afecten o amenacen las personas o cosas de la empresa o establecimiento"*. Por lo tanto, se da así la obligación de velar por sus trabajadores durante y después de la ocurrencia del desastre natural.

6. *¿Qué debo hacer si mi establecimiento de trabajo sufrió daños por un desastre natural?*

El empleador deberá evaluar el área donde se encuentra el lugar de trabajo con el fin de detectar los posibles riesgos existentes o sobrevinientes. Lo anterior, tiene como objetivo determinar la imposibilidad de realizar actividades laborales en el puesto de trabajo o implementar los mecanismos de seguridad necesarios para evitar posteriores daños, tanto para el empleador como sus trabajadores.

Esta obligación genera mayor exigencia para ciertas actividades laborales que adicionalmente pueden generar riesgos para la población, por lo tanto el artículo 8° del Decreto 919 de 1989 determina que: *“Para los efectos del Sistema Integrado de Información, todas las entidades públicas o privadas encargadas de la prestación de servicios públicos, que **ejecuten obras civiles de gran magnitud o que desarrollen actividades industriales o de cualquier naturaleza que sean peligrosas o de alto riesgo**, así como las que específicamente determine la Oficina Nacional para la Atención de Desastres, deberá realizar **Análisis de Vulnerabilidad**, que contemplen y determinen la probabilidad de la presentación de desastres en sus áreas de Jurisdicción o de influencia o que puedan ocurrir con ocasión o a causa de sus actividades, capacidades y disponibilidades en todos los órdenes para atenderlos”*. Frente a este análisis, el artículo 9° del mismo decreto ordena que en virtud del análisis de vulnerabilidad se deben aplicar las medidas de prevención necesarias¹⁴.

7. *Si mi establecimiento sufre daños por un desastre natural ¿puedo exigir a los trabajadores que asistan a su jornada laboral?*

El empleador no puede exigir al trabajador su asistencia al trabajo, ya que se generan situaciones de peligro que ponen en riesgo la seguridad y

¹⁴ Plan de emergencia del Centro INCA https://www.centroinca.com/centro_inca/documentos/plan_emergencias.pdf.

vida de los trabajadores. Obligar a los trabajadores a desarrollar sus labores en establecimientos con infraestructuras dañadas es violatorio del derecho de los trabajadores a desarrollar sus labores en ambientes adecuados que garanticen su seguridad.

8. Mientras se hacen las reparaciones al establecimiento de trabajo, ¿puedo dar vacaciones colectivas a todos mis empleados?

Si, se pueden decretar vacaciones colectivas, siempre que se dé previo aviso a todos sus trabajadores mediante los medios de comunicación posibles.

9. ¿Puedo suspender o terminar los contratos laborales con justa causa debido a un desastre natural?

Si, el empleador podrá suspender o terminar las relaciones laborales con justa causa en virtud del siniestro, siempre y cuando acredite el acontecimiento de fuerza mayor o caso fortuito.

a) Suspensión

Conforme a los numerales 1° y 3° del artículo 51 del Código Sustantivo del Trabajo, se puede suspender el contrato de trabajo cuando se presenta un desastre natural. En primer lugar, el numeral 1° establece como causal de suspensión una fuerza mayor o caso fortuito que impida la ejecución del contrato de manera temporal, en este caso, se podría tomar un desastre natural como un elemento de fuerza mayor ya que es un hecho externo a la actuación del empleador o del trabajador y genera una imposibilidad absoluta de superar el acontecimiento.

Sin embargo, para que un contrato de trabajo pueda suspenderse en virtud del acontecimiento de un desastre natural o fuerza mayor, es necesario que el hecho tenga carácter imprevisible, que ponga a las partes en una imposibilidad absoluta de cumplir con sus obligaciones, y por último

que el acontecimiento sea temporal para que al cesar los efectos, se pueda reanudar la ejecución del contrato de trabajo.

En segundo lugar, el numeral 3° del artículo 51 del Código Sustantivo del Trabajo mencionado anteriormente, establece como causal de suspensión del contrato de trabajo la “(...) *suspensión de actividades o clausura temporal de la empresa, establecimiento o negocio (...)*”, esta causal también se puede generar por la ocurrencia de un desastre natural ya que el suceso puede forjar situaciones que imposibiliten la realización de las actividades propias de la empresa. Sin embargo, para suspender el contrato en virtud de esta causal es necesaria la previa autorización del Ministerio de Trabajo, por lo tanto se debe probar los aspectos que imposibilitan la realización de las actividades laborales a menos de que estas resulten obvias.

Durante el tiempo de suspensión el empleador está obligado a realizar los aportes a seguridad social pero no a pagar los salarios correspondientes al periodo de suspensión, y adicionalmente el trabajador no deberá asistir al lugar de trabajo. Lo anterior permanece hasta que cese la suspensión, y se reanuden las actividades laborales.

b) Terminación

La ocurrencia de un desastre natural puede generar la terminación del contrato mediante las causales de mutuo consentimiento, por liquidación o clausura definitiva de la empresa o establecimiento, y por no regresar el trabajador a su empleo al desaparecer las causas de suspensión del contrato. Lo anterior se deduce de las consecuencias que puede generar el desastre, ya que puede causar daños en los establecimientos donde se realice la actividad laboral de tal magnitud que imposibilite continuar con las actividades propias de la empresa, razón por la cual el empleador y el trabajador pueden llegar a un acuerdo y terminar el contrato de trabajo, o puede el empleador de manera unánime cerrar la empresa o este cimiento, lo que conlleva continuamente a la terminación del contrato laboral.

Se puede generar la terminación de contrato de trabajo cuando la suspensión de las actividades laborales supere los 120 días autorizados por el Ministerio de Trabajo. Esto se fundamenta en el carácter temporal o transitorio de la suspensión de los contratos y actividades laborales, por lo tanto, si

las circunstancias que llevaron a la suspensión permanecen en el tiempo es posible terminar el contrato laboral sin generar perjuicio alguno.

En conexidad con la suspensión del contrato, al desaparecer las causas que generaron la suspensión se deben retomar las actividades de la empresa, por lo tanto, si el trabajador no regresa a su trabajo y no acredita la imposibilidad de asistir, el empleador podrá terminar el contrato de trabajo sin generar perjuicio alguno.

En conclusión, la legislación colombiana permite la suspensión y terminación de los contratos laborales en concordancia con la ocurrencia de desastres naturales, como lo fue anteriormente explicado.

10. ¿Debo indemnizar a los trabajadores por los daños que sufran durante un desastre natural si se encuentran en el establecimiento de trabajo?

Si procede una indemnización de perjuicios al trabajador por los daños sufridos, siempre que el empleador haya incumplido la obligación de prestar la correcta protección y seguridad a sus trabajadores, basado en el estudio de los posibles riesgos que se puedan presentar. En este sentido, el empleador queda excluido de dicha responsabilidad y no deberá pagar indemnización cuando se presenta un hecho de fuerza mayor o caso fortuito.

Frente a esto la Corte Suprema de Justicia, Sala Laboral en sentencia de 8 de marzo de 2017, se ha pronunciado en los siguientes términos:

“Además de tal criterio, es evidente que el hecho debe ser irresistible, pese a que el empleador haya intentado sobreponerse tomando todas las medidas de seguridad en el trabajo, en últimas significa la imposibilidad de eludir sus efectos por lo intempestiva e inesperada, de ahí que no tenga ese carácter cuando aquel ha podido planificarlo, contenerlo, eludir o resolver sobre sus consecuencias, pues la exoneración de la responsabilidad por la fuerza mayor impone que, como carácter excepcional, esta sea de una magnitud y gravedad que no suceda habitualmente ni sea esperable, pero además, se insiste, tenga un carácter de inevitable”.

En conclusión, el empleador no estará obligado a indemnizar a los trabajadores por daños físicos, materiales o morales que en virtud de la ocurrencia del desastre natural se hayan generado, lo anterior en caso de que el siniestro presente una circunstancia insuperable e imprevisible para empleador. Adicionalmente, la carga probatoria está en cabeza del empleador, el cual debe manifestar que cumplió con el deber de protección y seguridad, y que el hecho era imposible de conocer con anterioridad.

11. ¿Existen herramientas, beneficios o subsidios otorgados a los empleadores para cumplir con sus obligaciones laborales frente a la presentación de un siniestro?

No, la legislación colombiana no determina ningún tipo de herramienta, beneficio o subsidio en favor del empleador para que pueda cumplir con las obligaciones laborales, es decir, pago de sueldos, pago de seguridad social, pago de prestaciones laborales, etc.

Sin embargo, ante la suspensión del contrato de trabajo no hay lugar al pago de salarios y prestaciones sociales, precisamente porque se entiende interrumpida la prestación del servicio. Por tal motivo el gobierno no está en la obligación de prestar ayudas o subsidios respecto a las obligaciones derivadas de una relación laboral o un acuerdo privado.

B. TRABAJADOR

1. Durante un desastre natural ¿qué debo hacer?

- Utilizar de manera correcta todos los elementos de protección y equipos de emergencia.
- Prestar la colaboración necesaria durante y después del siniestro, con el fin de disminuir los efectos que pueda tener el desastre natural.

- Prestar la ayuda necesaria para que cesen las circunstancias que generaron la suspensión de actividades laborales con el fin de que la empresa pueda reanudar sus actividades lo más pronto posible.
- Cumplir con las normas, reglamentos e instrucciones de los programas de seguridad y salud en el trabajo que se apliquen en el lugar de trabajo, así como con las instrucciones que les impartan sus superiores jerárquicos directo.

2. Si el lugar donde trabajo está en mal estado por el desastre natural ¿debo ir a trabajar?

El empleador no puede exigir al trabajador su asistencia al trabajo, ya que se generan situaciones de peligro que ponen en riesgo la seguridad y vida de los trabajadores. *“Todos los trabajadores tienen derecho a desarrollar sus labores en un ambiente de trabajo adecuado y propicio para el pleno ejercicio de sus facultades físicas y mentales, que garanticen su salud, seguridad y bienestar”*¹⁵

3. ¿Me pueden despedir si no voy a trabajar por incumplir el horario laboral por la dificultad de transportarme después de un desastre natural?

Los trabajadores no podrán ser despedidos de su trabajo en caso de incumplir su horario laboral ya sea por llegadas tarde o inasistencias. Lo anterior en virtud de las posibles situaciones que imposibiliten llegar al trabajo de forma oportuna. Sin embargo, es importante que el trabajador demuestre a su empleador la circunstancia que le impidió asistir al lugar de trabajo y la relación que esta tenga con la ocurrencia del desastre natural.

¹⁵ Artículo 18. Decisión 584 de 2004 de la Comunidad Andina de Naciones.

4. *¿Puede mi empleador dar por terminado mi contrato de trabajo alegando como causal la ocurrencia de un desastre natural?*

Tal como se ha establecido a lo largo de este documento, la legislación colombiana prevé como protección de los trabajadores, ante el cierre definitivo de la empresa, la necesaria autorización por parte del Ministerio de Trabajo para que opere el despido colectivo el cual se encuentra consagrado en el artículo 67 de la Ley 50 de 1990.

Dicha solicitud de autorización requiere todo el soporte financiero y técnico que permita corroborar la difícil situación de la empresa. Igualmente, la norma establece la obligación por parte del empleador de comunicar por escrito a sus trabajadores la pretensión del despido colectivo y la solicitud ante el ministerio de trabajo.

Una vez recibido el aval por parte del ministerio, el empleador deberá proceder al despido mediante la liquidación de los contratos y el pago de la indemnización prevista para el despido sin justa causa, regulado en el artículo 64 del C.S.T. En los casos en que la empresa cuente con un patrimonio líquido gravable inferior a 1000 salarios mínimos mensuales, el monto de dicha indemnización será del 50% del valor de la misma. Cualquier despido realizado por un empleador sin la autorización del Ministerio estará viciado de nulidad.

VII. Bancario

A. CRÉDITO HIPOTECARIO¹⁶

1. *¿Cuál protección me brinda un seguro que adquiriré para el crédito hipotecario de vivienda, en el evento que el inmueble se vea afectado por una catástrofe natural?*

Los inmuebles hipotecados a favor de las entidades Financieras para garantizar créditos de vivienda, deben contar con el seguro de incendio y terremoto, sin embargo estos pueden tener una cobertura más amplia incluyendo también fenómenos como maremoto, inundación, terremoto, incendio, erupción volcánica, temblor, rayo, huracán, entre otros. Sin embargo es muy importante que en forma detenida leas el contrato de seguros (póliza) donde encuentras en detalle los tipos de coberturas y los siniestros que cubre la misma.

2. *Si mi inmueble sufre una pérdida como consecuencia de una catástrofe natural y mi crédito hipotecario se encuentra en mora, ¿cómo queda mi obligación frente al banco?*

La obligación no se extingue por la ocurrencia de la catástrofe natural. No obstante, debido a que el bien inmueble debe encontrarse asegurado por incendio y terremoto, debe validarse la cobertura de la póliza de acuerdo a la forma como se haya adquirido, pues en estos casos existen aseguradoras que por mora en el pago mensual de la póliza pueden abstenerse de pagar la obligación por el siniestro; o existen casos donde el Banco en su calidad de tomador-beneficiario pese a la mora continúa pagando el valor mensual del seguro, en este evento se cubriría el siniestro.

¹⁶ Crédito que se solicita para comprar una casa de vivienda familiar.

3. *¿Tengo derecho a un periodo de gracia a capital e intereses para mi crédito, mientras pasa el efecto de la catástrofe natural?*

Por el solo hecho de presentarse una catástrofe natural no tienes ningún derecho de este tipo. No obstante, se recomienda que visites la entidad que te otorgó el crédito y solicites una modificación de las condiciones de pago de tu obligación, en consideración al impacto negativo que te ocasionó esta catástrofe. Normalmente cada entidad financiera, dependiendo la gravedad de los acontecimientos, estudia la posibilidad de otorgar facilidades de pago para sus obligaciones, (periodo de gracia de capital e intereses, extensiones de plazo, rebajas en tasas, etcétera). Igualmente en estos casos, la Superintendencia Financiera exhorta a las entidades para conceder facilidades de pago a sus clientes. Finalmente cada entidad financiera determinará las facilidades de acuerdo con el conocimiento y situación específica de cada cliente. Cuando la catástrofe es de gravedad por su alto impacto en una zona o población el Gobierno Nacional a través de la Superintendencia Financiera invita a los establecimientos de crédito a ofrecer facilidades de pago a los clientes perjudicados con dicho acontecimiento.

4. *Cuando el inmueble hipotecado a favor de una Entidad Financiera sufre daños parciales por un incendio con ocasión de una catástrofe natural, ¿debo seguir pagando el valor de la prima del seguro que adquirí para amparar el inmueble contra incendio y terremoto, al igual que las cuotas de los créditos o leasing que contraté?*

Antes de tomar cualquier decisión, es recomendable que se consulte el texto de su póliza de seguros, toda vez que allí se indica lo relacionado con la ocurrencia de un siniestro y los amparos que al respecto se extienden. Los seguros entregados por las Compañías aseguradoras varían sus coberturas, de allí la importancia de conocer su contenido.

5. *¿El seguro de incendio y terremoto de un crédito hipotecario de vivienda, me ayudará con el pago de un arriendo en caso de que deba desalojar el inmueble, a causa de uno de esos eventos que cubre dicho seguro?*

Para conocer si una póliza tiene esa cobertura, debes revisar en detalle las condiciones de la misma. Algunas pólizas pueden cubrir el pago de cánones de arrendamiento cuando el asegurado deba salir temporalmente de su vivienda al haber sido afectada por un siniestro.

6. *¿El seguro de incendio y terremoto cubre también los muebles que se encuentran dentro del inmueble asegurado (televisores, neveras, muebles)?*

Es necesario que revise las condiciones específicas de su póliza, en principio los seguros contra incendio y terremoto no cubren los bienes muebles que se encuentran dentro de la propiedad, sin embargo se encuentran excepciones pues hay aseguradoras que aseguran algunos bienes muebles básicos.

7. *Si tengo un seguro por un crédito hipotecario de vivienda, y deseo hacer una reclamación por daños a causa de un desastre natural ¿lo debo hacer ante la entidad financiera o ante la Aseguradora, directamente?*

Antes de proceder, se recomienda revisar el alcance de la póliza para verificar dónde y ante quién debe hacerse la reclamación. Por regla general la reclamación debe presentarse directamente en la aseguradora que emitió la póliza, sin embargo, en ocasiones las reclamaciones se hacen ante el Banco donde tomó su crédito y son estos, en este caso, quienes presentan la reclamación. Todo dependerá de lo establecido en cada póliza y las condiciones acordadas con la entidad financiera.

8. *¿Cuál es el valor que indemniza la aseguradora en caso de que un terremoto afecte mi inmueble hipotecado a un banco?*

El valor a indemnizar dependerá de la póliza que se haya tomado y la cobertura que cada entidad financiera exija, normalmente ésta clase de seguros cubre hasta el 100% del valor de reposición o reemplazo (valor que cuesta reparar el daño o reemplazar el bien asegurado por otro bien) de la parte destructible del inmueble. Para mayor información, deberás validar las condiciones de tu seguro.

9. *¿Cuál es la vigencia del seguro de incendio y terremoto de los créditos hipotecarios de vivienda?*

Normalmente, el seguro de incendio y terremoto de los créditos hipotecarios de vivienda, tiene una vigencia anual (12 meses) con posibilidad de prorrogarse. Para mayor información, deberás validar las condiciones de tu seguro.

10. *¿Si mi vivienda de interés social (VIS) se ve afectada por un desastre natural, puedo volver a solicitar subsidio de vivienda para compra de una nueva vivienda de interés social?*

Sí, de acuerdo a lo establecido en la ley 1432 de 2011.

11. Si quedo desempleado, en razón a que un fenómeno natural destruyó la empresa en la que trabajaba, ¿es posible que la entidad financiera apruebe una reestructuración de mi crédito hipotecario ya que no estoy en condiciones de seguir pagando la cuota que tenía para mi crédito?

La entidad financiera ante una situación especial del cliente, ocasionada por una catástrofe natural podrá estudiar la posibilidad de modificar o reestructurar el pago de sus obligaciones; sin embargo, la decisión al respecto dependerá del estudio de riesgo de cada entidad financiera de acuerdo con sus políticas. Para tales estos casos, la Superintendencia Financiera instruye a las entidades a conceder facilidades de pago a sus clientes.

B. LEASING HABITACIONAL

1. Si tengo un inmueble en leasing habitacional, ¿estoy obligado a tomar un seguro que cubra su pérdida por un incendio con ocasión de una catástrofe natural?

Para los créditos destinados a la adquisición de vivienda, incluido el de leasing habitacional, la ley exige algunas pólizas de manera obligatoria. La Circular Básica Jurídica especifica que en los casos de financiamiento de vivienda, deberá contener como requisito los seguros necesarios para garantizar el cubrimiento de los riesgos de incendio y terremoto, así como los seguros definidos internamente por las instituciones financieras, particularmente el seguro de vida deudores. En este caso el contrato suscrito entre el consumidor y la entidad financiera tendrá como mínimo los siguientes seguros: (i) Seguro contra incendio y terremoto cuya cobertura ampare el bien inmueble, (ii) opcionalmente, el locatario podrá tomar un seguro de vida en los términos que se acuerde con las entidades autorizadas.

2. *Tengo un inmueble en leasing habitacional, en caso de una catástrofe natural, ¿cuáles riesgos cubre el seguro de incendio y terremoto que tomé?*

Para mayor información debe consultar las condiciones de su póliza. Por regla general este tipo de seguros ofrece incendio y terremoto, temblor de tierra, erupción volcánica, tsunami, maremoto y los efectos directos de estos fenómenos. Tifón, huracán, tornado, ciclón, vientos fuertes, tormenta, tempestad y granizo, entre otros.

3. *Si tengo un inmueble en leasing habitacional y por un fenómeno natural se destruye completamente, ¿cómo funciona el pago del siniestro por parte de la aseguradora con la cual tomé el seguro de incendio y terremoto?*

Generalmente la compañía de seguros realiza el pago por indemnización directamente al Banco y en caso de quedar un excedente después de cubrir el saldo del activo, el Banco lo entrega al cliente.

C. OTROS CRÉDITOS

1. *Si se presenta un fenómeno natural que afecta parte de la población del municipio donde resido, ¿la Entidad Financiera puede exonerar el cobro de algunos valores, costos, comisiones como por ejemplo las cuotas de manejo en cuentas bancarias, tarjetas de crédito, uso de cajeros propios y de otras entidades financieras, mientras se normaliza la situación de emergencia?*

Es común que en estos casos, la Superintendencia Financiera exhorte a las entidades vigiladas para conceder facilidades de pago a sus clientes. Ante esta situación coyuntural y excepcional, las entidades financieras vigiladas

pueden establecer algunos beneficios durante un período determinado a favor de la población afectada, dentro de estos podrá estar la exoneración de cobro algunas comisiones o costos; sin embargo, cada entidad decidirá su forma de proceder en tal evento.

2. *Si soy titular de una tarjeta de crédito, y como consecuencia de un fenómeno natural quedo sin empleo, ¿el seguro de la tarjeta paga mi deuda?*

Algunos Bancos ofrecen el seguro de desempleo para los titulares de las tarjetas de crédito, el cual tiene asistencia laboral en caso de desempleo involuntario y un número ilimitado de reclamaciones de siniestro por desempleo involuntario o incapacidad total temporal. Para mayor información debe comunicarse con su Banco para que le informe las condiciones de dicho seguro. Igualmente recuerde leer el texto de su póliza para conocer sus coberturas.

3. *Si logro demostrar que incurrí en mora por la ocurrencia de un hecho catastrófico, ¿el Banco puede condonarme la deuda?*

En tales casos, la Superintendencia Financiera exhorta a las entidades a conceder facilidades de pago a los clientes directa o indirectamente afectados por la catástrofe natural. En tal virtud, después del análisis que hace cada entidad, pueden darse flexibilidades para atender los pagos de sus clientes. Igualmente pueden darse jornadas con horarios especiales, dentro de las cuales que podrán ofrecer soluciones diversas a los temas de cartera. Sin embargo, reiteramos se trata de una decisión que cada entidad financiera determine por un tiempo determinado.

4. *Si no fui directo afectado con la catástrofe natural, pero la fuente de mis ingresos si se vieron afectados ¿puede la entidad financiera ayudarme con la reestructuración de mi cartera?*

La entidad financiera ante una situación especial del cliente, ocasionada por una catástrofe natural podrá estudiar la posibilidad de modificar o reestructurar el pago de sus obligaciones; sin embargo, la decisión al respecto dependerá del estudio de riesgo de cada entidad financiera de acuerdo con sus políticas. Para tales estos casos, la Superintendencia Financiera instruye a las entidades a conceder facilidades de pago a sus clientes.

5. *¿Qué sucede con una tarjeta de crédito con saldo pendiente de pago, si su titular fallece como consecuencia de una catástrofe natural?*

Si la entidad financiera ha incluido a este deudor dentro de la cobertura de un seguros de vida (denominado grupo deudores) cuando se acredite el fallecimiento del titular de la cuenta, el saldo será pagado por el seguro y la tarjeta correspondiente quedará cancelada.

Para mayor información, deberás validar las condiciones de la asistencia.

6. *¿Si mi padre o madre muere como consecuencia de un desastre natural, existe algún procedimiento para acceder de manera urgente a los recursos consignados en sus cuentas bancarias ahorro, corrientes, o en un CDT constituido a su nombre?*

Si el saldo consignado es inferior hoy a \$58 millones de pesos aproximadamente, es posible que las entidades financieras puedan entregar los dineros directamente sin juicio de sucesión al cónyuge sobreviviente, al compañero o compañera permanente y/o a los herederos.

Por lo anterior, en calidad de heredero, puede acercarse a la Entidad financiera donde se abrieron las cuentas bancarias de sus padres fallecidos, y solicitar información sobre el proceso que tiene la entidad para la entrega de saldos de clientes fallecidos sin juicio de sucesión. También la Superintendencia Financiera puede establecer procedimientos especiales para los eventos de catástrofes naturales, la cuales deberán ser atendidas por las entidades vigiladas por esta Superintendencia.

7. Si mi padre o madre eran titulares de créditos sin garantía y mueren como consecuencia de un desastre natural sin tener seguro de vida o porque les fue objetado el pago de la póliza, ¿puede el Banco cobrar el crédito a sus herederos?

Si como heredero acepta la herencia pura y simple, recibirá tanto los bienes y deudas. Si no desea recibir las deudas, puede aceptar la herencia con beneficio de inventario (donde no reciben las deudas de la sucesión) o simplemente repudiarla, en este caso la entidad financiera no podría cobrar directamente el valor del crédito a los herederos, sino que deberá solicitar a un juez la declaratoria de la herencia yacente (conjunto de bienes que eran del fallecido en los cuales ningún interviniente del proceso de sucesión tiene interés) y sobre esos bienes exigir el pago de la deuda.

D. CHEQUES

1. Si el beneficiario de un cheque de gerencia fallece como consecuencia de una catástrofe natural, ¿pueden sus familiares cobrar el cheque?

El cobro de dicho cheque de gerencia se podrá dar en los términos del numeral 7 del artículo 127 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, donde se establece que se pueden entregar los dineros girados a través de un cheque de gerencia sin necesidad de iniciar un proceso de sucesión hasta un monto determinado, que hasta octubre del año 2018 está fijado en

\$58'130.291. Todo monto superior a este, en principio, deberá tener juicio de sucesión, salvo por la implementación de políticas especiales para estos casos.

2. *¿Qué puedo hacer si por una catástrofe natural perdí un Cheque de Gerencia del cual yo era el beneficiario?*

El tenedor del cheque y beneficiario del mismo deben adelantar un trámite denominado “cancelación y reposición de título valor”, el cual se encuentra previsto en la ley. A pesar de lo anterior y ante una catástrofe natural, los bancos podrán establecer políticas más flexibles, recurriendo a la información que reposa en los sistemas, a la cuantía de las operaciones y siempre que se tenga plena certeza que la persona que solicita la “reexpedición” del cheque efectivamente es víctima del acontecimiento catastrófico natural.

3. *Si tengo un cheque girado a mi favor con anterioridad a la ocurrencia de una catástrofe natural, ¿puedo ir en cualquier momento al Banco a cobrarlo? ¿Cuántos días tengo por ley para su cobro oportuno?*

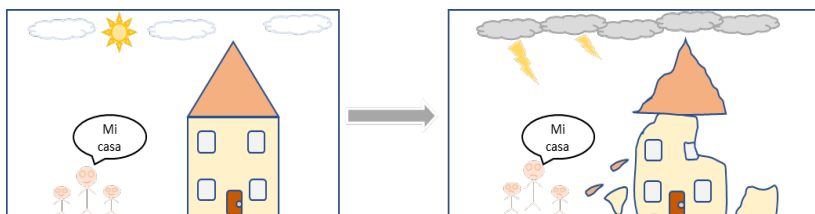
El cheque es siempre pagadero a su presentación, si este es presentado en el mismo lugar de su expedición debe cobrarse dentro de los 15 días a partir de su expedición y dentro del mes siguientes si van a ser cobrados en el mismo país pero en lugar distinto a donde fue expedido. Sin embargo, aun cuando el cheque no hubiere sido presentado en tiempo, el banco deberá pagarlo si tiene fondos suficientes, siempre que se presenten dentro de los 6 meses siguientes a su fecha.

4. *Si tengo un cheque girando a mi favor y con ocasión de una catástrofe natural muere la persona que giró, ¿puedo cobrarlo?*

Si puede ser cobrado, pues la muerte o incapacidad del girador del cheque no exonera al banco de la obligación de pagarlo. Es claro que el Banco pagará si aún hay recursos en la cuenta, si se presenta al cobro en los tiempos de ley y si no hay alguna causal de devolución del cheque.

VIII. Inmobiliario

A. PROPIETARIOS¹⁷ DE INMUEBLES¹⁸



1. *¿Ante qué autoridad acudo si mi inmueble sufrió un daño por un desastre natural?*

En este caso será necesario acudir a las entidades competentes para la atención de emergencias (Cruz Roja Colombiana, Cuerpo de Bomberos, Defensa Civil, Ejército Nacional, Armada Nacional, Policía Nacional) y las demás entidades que las alcaldías designen como competentes.

Si el inmueble se encuentra hipotecado, se deberá acudir a la entidad financiera (banco) a favor de quien se tenga constituida la hipoteca, para comunicar la ocurrencia del desastre y las afectaciones que ha sufrido el inmueble, con el fin de que esta entidad adelante los trámites ante la compañía de seguros con la cual se ha amparado el crédito.

Si sobre el inmueble no se ha constituido ninguna hipoteca, pero se encuentra asegurado contra el desastre que haya ocurrido, deberá acudir a la respectiva compañía de seguros para que adelante la reclamación.

¹⁷ "Propietarios" significa aquellas personas que tengan la calidad de dueñas de inmuebles.

¹⁸ "Inmuebles" significa los lotes de terreno y las edificaciones sobre ellos construidas, los cuales pueden corresponder a casas, edificios, centros comerciales, etc.

2. *¿Tengo derecho a entrar a mi inmueble para sacar mis cosas personales?*

Dependiendo de la gravedad del hecho, este podrá ser catalogado como calamidad o como desastre.

En uno u otro caso, las autoridades competentes (señaladas en la pregunta anterior) podrán tomar medidas preventivas, tales como prohibir el ingreso a la vivienda.

Es necesario confirmar con las entidades competentes para la atención de emergencias si es posible ingresar al inmueble.

3. *¿Quién establece si hay riesgo para habitar mi inmueble si fue afectado por un desastre natural?*

Esta medida preventiva es tomada por el Consejo Municipal o Departamental de Gestión de Desastres y será comunicada al propietario del inmueble.

De igual forma, las autoridades competentes (señaladas en la pregunta 1 de este capítulo) podrán tomar medidas preventivas e inmediatas una vez ocurra un desastre.

4. *¿Qué pasa si mi inmueble colapsó y afectó a bienes de otras personas o de propiedad pública?*

En caso de que producto del desastre natural el inmueble colapsase y afectara otros bienes, el propietario del inmueble estará exento de toda responsabilidad por los efectos que se provocó. Esto se debe a que el colapso del inmueble fue un imprevisto y el mismo ocurrió sin la voluntad del propietario y tampoco podía evitar los efectos nocivos que se pudiesen haber producido¹⁹.

¹⁹ Esto lo define el Código Civil en su artículo 64 como Caso Fortuito o Fuerza Mayor.

Sin embargo, si el inmueble estaba en mal estado, es probable que el propietario deba responder por los daños a terceras personas. Esto dependerá de si el inmueble razonablemente podía soportar y/o mitigar los impactos del desastre.

5. *¿Puedo entrar al inmueble de mi vecino sin su permiso para recoger cosas de mi vivienda?*

El ingreso a cualquier inmueble afectado por un desastre natural (incluyendo aquellos de propiedad de otras personas) dependerá del tipo de daño sufrido.

Si fuere posible ingresar al inmueble del vecino, siempre deberá contar con el permiso de éste o de la autoridad que esté manejando el desastre, quien deberá tomar las medidas de seguridad del caso.

6. *¿Qué pasa si mi inmueble estaba construido en un barrio de invasión o en una zona de alto riesgo?*

Por lo general, las viviendas en barrios de invasión se encuentran también en zonas de alto riesgo, las cuales deben estar declaradas como tal en los planes de ordenamiento territorial.

Por lo anterior, es probable que el Consejo Municipal o Departamental de Gestión de Desastres comunique que el inmueble no es habitable y ordene su evacuación.

En todo caso, el afectado podrá solicitar ayudas o subsidios (en los términos en la siguiente pregunta). Adicionalmente, a través de la Defensoría del Pueblo, podrá hacer uso de acciones legales (tutela o acciones populares) para solicitar el amparo del derecho a la vivienda digna en conexidad con el derecho fundamental a la vida, pues el Estado debe tener los planes de prevención y mitigación de desastres y garantizar la seguridad de los habitantes. Desde luego, la autoridad judicial será la encargada de evaluar los hechos y determinar si se dan los requisitos para el amparo del derecho, el

cual, si procede, podría dar lugar a la reubicación de las familias y personas afectadas, reconocimientos económicos, entre otros.

7. *¿Es posible que alguien me responda por los daños que sufrió mi inmueble?*

Si la vivienda es nueva, es necesario comunicarse con el constructor para verificar si la garantía aplica. Por regla general (i) los acabados tienen garantía de un (1) año, y (ii) los temas estructurales tienen una garantía de diez (10) años.

Adicional a lo anterior, debe dirigirse a la Alcaldía Municipal y registrarse en el Registro Único de Damnificados RUD para así solicitar las ayudas o subsidios que se autoricen para ese caso en concreto.

8. *¿Es posible que alguien responda por los daños de las zonas comunes del edificio o conjunto residencial (parques privados, salones comunales, etc.)?*

En virtud de lo dispuesto por la Ley 675 de 2001, todo edificio o conjunto residencial deberá tomará pólizas de seguro para amparar las zonas comunes; por tanto será la respectiva compañía de seguros, la que deberá responder por la reparación y mejoras de las zonas comunes de los edificios o conjuntos residenciales.

El administrador, en calidad de representante legal del edificio o conjunto residencial, deberá iniciar los trámites correspondientes ante la compañía de seguros.

Finalmente, el administrador deberá validar con el constructor si los daños sufridos son cubiertos por la garantía explicada en la pregunta 7 del presente capítulo.

9. Si no puedo entrar al inmueble donde vivía ¿debo seguir pagando servicios públicos y cuotas de administración del edificio donde está mi inmueble?

Dependiendo de la magnitud del desastre se podrá suspender el pago de cuotas de administración y servicios públicos.

Por regla general, si el inmueble puede ser reparado, se seguirán cobrando cuotas de administración.

Las empresas de servicios públicos también podrán determinar si se suspende la prestación o el cobro de los servicios públicos.

En cada caso será necesario dirigirse ante la empresa prestadora de servicios públicos y/o ante la administración del conjunto residencial.

10. Si no puedo entrar al inmueble donde vivía ¿debo seguir pagando impuesto predial si mi inmueble colapsó?

Las alcaldías podrán declarar exención en el pago de impuestos como una forma de ayudar a las víctimas de desastres naturales.

Algunos jueces, a través de sentencias de tutela, han ordenado que las víctimas de desastres naturales no paguen impuestos.

11. Todavía no he terminado de pagar la hipoteca de mi inmueble. ¿Debo seguir pagándola?

En todo crédito hipotecario, el deudor debe tomar un seguro para amparar el pago del crédito en caso de desastres naturales, por tanto, el afectado deberá acudir a la entidad financiera a favor de quien se constituyó la hipoteca para adelantar los trámites tendientes a activar la cobertura del seguro, que podrá comprender el pago de todo o parte de la deuda.

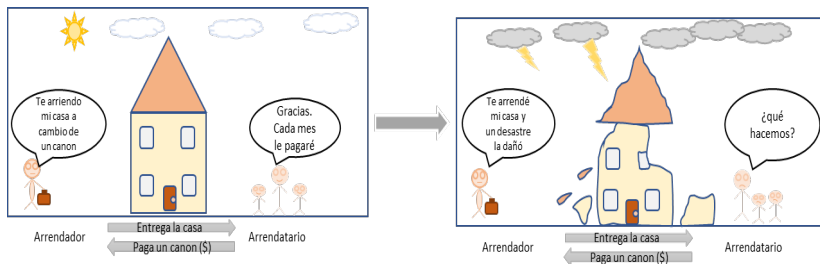
En caso de que el seguro no cubra toda la deuda, la ley 1523 de 2017 (en concordancia con la sentencia C-793 de 2014) permite a las víctimas solicitar al banco una refinanciación del crédito.

12. Estaba vendiendo mi inmueble antes que colapsara. ¿Qué debo hacer?

Si la compraventa fue realizada entre dos personas no comerciantes, el comprador debe asumir su pérdida, salvo que el vendedor (normalmente propietario del inmueble) esté en mora de entregarlo²⁰.

Si la compraventa fue realizada entre dos personas comerciantes o cuando una de las partes sea comerciante, el vendedor (normalmente propietario del inmueble) debe asumir su pérdida, salvo que el comprador esté en mora de recibirlo²¹.

B. ARRENDAMIENTO²²



²⁰ Artículo 1607 del código de civil.

²¹ Artículo 929 del código de comercio.

²² "Arrendamiento" significa cuando una persona que es propietaria de un inmueble o que está autorizada por el propietario entrega el inmueble a otra persona para que esta lo use a cambio de un pago que puede ser diario, semanal, mensual o anual.

B.1. Arrendatario²³

1. *¿Debo avisarle al arrendador²⁴ de los daños que sufrió el inmueble?*

En caso de un desastre natural, el arrendador deberá comunicarle al arrendatario sobre los daños ocurridos al inmueble para que él pueda hacer las reclamaciones que correspondan ante las compañías de seguro.

2. *¿Debo seguir pagando canon²⁵?*

Depende si el contrato se terminó por la destrucción total o parcial del bien o no. Si el contrato se terminó el arrendatario no deberá seguir pagando los cánones subsiguientes al desastre natural. Pero si el contrato continuó el arrendatario deberá seguir haciendo los pagos debidos en virtud del contrato realizado entre las partes.

3. *Si la afectación fue parcial, ¿tengo derecho a que se disminuya parcialmente el canon?*

Si no está previsto en el contrato, se deberá acudir a mecanismo de arreglo directo, como la transacción o conciliación para llegar a esos acuerdos.

De no existir acuerdo, podrá el arrendador acudir a un proceso judicial y será decisión del juez determinar si se termina el contrato o si hay lugar a una rebaja del canon pactado.

²³ “Arrendatario” es la persona que paga un dinero por utilizar el inmueble.

²⁴ “Arrendador” significa el propietario o su autorizado para arrendar el inmueble.

²⁵ “Canon” significa el pago diario, semanal, mensual o anual que se le paga al arrendador por utilizar el inmueble.

4. ¿El arrendador puede pedirme que desaloje la vivienda?

La ley de vivienda urbana faculta al arrendador para terminar el contrato si existe una destrucción total o parcial del inmueble²⁶. Por lo tanto, el arrendador sí podrá solicitar el desalojo de la vivienda.

Si el contrato no es de vivienda urbana (p.ej. vivienda rural) **(i)** el arrendador podrá terminar el contrato si hay una destrucción total del inmueble²⁷ y **(ii)** si hay destrucción parcial, el arrendador podrá terminarlo siempre y cuando así se haya acordado en el contrato.

5. ¿Debo seguir pagando los servicios públicos y cuotas de administración²⁸?

Dependiendo de la magnitud del desastre se podrá suspender el pago de cuotas de administración y servicios públicos.

Por regla general, si el inmueble puede ser reparado, se seguirán cobrando cuotas de administración.

Las empresas de servicios públicos también podrán determinar si se suspende la prestación o el cobro de los servicios públicos.

En cada caso será necesario dirigirse ante la empresa prestadora de servicios públicos y/o ante la administración del conjunto residencial.

²⁶ Numeral 5 del Artículo 22 de la ley 820 de 2003.

²⁷ Artículo 2008 del código civil.

²⁸ **“Cuotas de administración”** son los pagos que se le deben hacer a la administración del edificio o centro comercial donde está el inmueble para la administración de los pasillos, jardines, vigilancia, etc. de aquellas zonas que todos los propietarios de inmuebles utilizan.

6. *¿Puedo entrar a la vivienda a sacar mis cosas?*

Dependiendo de la gravedad del hecho, este podrá ser catalogado como calamidad o como desastre.

En uno u otro caso, las autoridades competentes (señaladas en la primera pregunta del capítulo de inmobiliario) podrán tomar medidas preventivas, tales como prohibir el ingreso a la vivienda.

Es necesario confirmar con las entidades competentes para la atención de emergencias si es posible ingresar al inmueble.

7. *El arrendador me debe pagar los daños que sufrí?*

Por regla general, los desastres naturales pueden ser fuerza mayor o caso fortuito, por lo que el arrendador no debe reparar los daños.

Sin embargo, en cada caso se deberá analizar si (i) el desastre tenía era imprevisible e irresistible, o (ii) si el inmueble se encontraba en mal estado y, de haber estado en buen estado, se hubieran podido evitar los daños.

8. *¿Puedo reparar el inmueble y luego cobrarle lo que pagué al arrendador?*

En virtud del artículo 1985 del Código Civil es obligación del arrendador “hacer, durante el arriendo, todas las reparaciones necesarias (...)” para poder mantener al inmueble en óptimas condiciones para poder usar el bien. En caso de que el arrendador no las quisiera hacer las reparaciones necesarias del bien, en razón al artículo 1990 del Código Civil el arrendatario podría pedir la terminación del contrato.

En todo caso si es el arrendatario el que realice las reparaciones necesarias, es obligación del arrendador restituirle el dinero invertido al arrendatario, dispuesto así por el artículo 1993 del Código Civil. En caso de que el arrendador no indemnice al arrendatario por los gastos sufridos por las

reparaciones necesarias, el arrendatario, en virtud del artículo 1995 del mismo código, tiene derecho a retener el bien hasta que se le pague lo debido.

9. *¿Puedo terminar el contrato de arrendamiento?*

Sí. El artículo 2008 del Código Civil indica que el contrato de arrendamiento se dará por terminado en el caso en que exista una destrucción total del inmueble.

Si la destrucción fue parcial, en los términos del artículo 1990 el Código Civil, un juez es el que determinará si el contrato debe terminarse.

B.2. Arrendador

1. *¿Puedo pedir que me regresen el inmueble arrendado que fue afectado por un desastre natural?*

Sí. El artículo 2008 del Código Civil indica que el contrato de arrendamiento se dará por terminado en el caso en que exista una destrucción total del inmueble.

Si la destrucción fue parcial, en los términos del artículo 1990 el Código Civil, un juez es el que determinará si el contrato debe terminarse.

2. *Si el inmueble donde vivo fue afectado por un desastre natural, ¿puedo pedirle al arrendatario que me regrese el inmueble arrendado para que yo viva en él?*

Dependerá de lo pactado en el contrato de arrendamiento en relación con la terminación del mismo y/o pre avisos para evitar sus renovaciones.

El arrendador siempre tendrá el derecho a solicitar al arrendatario el inmueble, pero ese derecho deberá ejercerse conforme lo acordado en el res-

pectivo contrato o lo previsto en la ley y por lo general, el siniestro o desastre que sufra el arrendador en un inmueble diferente al que es objeto del contrato de arrendamiento, da derecho a la terminación del mismo.

3. *¿Debo pagar las reparaciones del inmueble arrendado si fue afectado por un desastre natural?*

Si a pesar del daño que sufrió el inmueble en razón al desastre natural, las partes deciden continuar con la subsistencia del contrato, es deber del arrendatario realizar las reparaciones necesarias para que el inmueble arrendado todavía esté en óptimas condiciones para prestar los servicios intrínsecos del arrendamiento.

4. *¿Debo responder por los daños que mi inmueble afectado causó a otras personas?*

En caso de que producto del desastre natural el inmueble colapsase y afectara otros bienes, el propietario del inmueble estará exento de toda responsabilidad por los efectos que se provocó. Esto se debe a que el colapso del inmueble fue un imprevisto y el mismo ocurrió sin la voluntad del propietario y tampoco podía evitar los efectos nocivos que se pudiesen haber producido²⁹.

Sin embargo, si el inmueble estaba en mal estado, es probable que el propietario deba responder por los daños a terceras personas. Esto dependerá de si el inmueble razonablemente podía soportar y/o mitigar los impactos del desastre.

²⁹ Esto lo define el Código Civil en su artículo 64 como Caso Fortuito o Fuerza Mayor.

5. *¿Puedo hacer efectivo el seguro de arrendamiento si mi arrendatario se niega a continuar pagando los cánones de arrendamiento?*

Si el desastre natural impidió continuar con el arrendamiento, no se podría hacer efectivo el seguro de arrendamiento, salvo que dicho seguro contara con la cobertura adicional que algunas compañías de seguro lo ofrecen en el mercado.

Por lo general, los seguros de arrendamiento cubren el pago de cánones de arrendamiento, cuotas de administración y servicios públicos, por incumplimiento del arrendatario.

Apuesta por Tirant Online Colombia, la base de datos jurídica innovadora del mercado



www.tirantonline.com

Suscríbete a nuestro servicio de base de datos jurídica y tendrás acceso a todos los documentos de Legislación, Doctrina, Jurisprudencia, Formularios, Esquemas, Consultas o Voces, y a muchas herramientas útiles para el jurista:

- * Biblioteca Virtual
- * Traductor jurídico
- * Legislación internacional
- * Tirant TV
- * Personalización
- * Jurisprudencia altas cortes y tribunales
- * Revistas Jurídicas
- * Gestión de despachos
- * Biblioteca GPS
- * Tirant Derechos Humanos
- * Novedades
- * Conceptos de Superintendencias y órganos de control

Comunícate en Bogotá 4660171

 atencionalcliente@tirantonline.com

 www.tirantonline.com