

	PROTOCOLOS OPERATIVOS NORMALIZADOS PARA LA PREVENCIÓN Y ATENCIÓN DE EMERGENCIAS		
	Proceso: Gestión del Talento Humano	Versión: 2	Código: PT1.TH

1. OBJETIVO:

Establecer los estándares y acciones, que se deben realizar por parte de los ocupantes permanentes y temporales en las instalaciones de la Comisión para el Esclarecimiento de la Verdad, la Convivencia y la No Repetición en Liquidación, en adelante Comisión de la Verdad en Liquidación, para la prevención y toma de acción para la atención frente una situación de emergencia, con el objeto de organizar y administrar la misma, evitando pérdidas humanas y locativas.

2. ALCANCE:

El presente documento aplica para el tipo de situaciones de emergencia descritas en este y que ocurran en la sede de la Comisión para el Esclarecimiento de la Verdad, la Convivencia y la No Repetición en Liquidación en adelante la Comisión de la Verdad en Liquidación.

Aplica a todos los colaboradores de la Comisión de la Verdad en Liquidación, sin distinción de su modo de vinculación y en todos los niveles de la Entidad.

3. DEFINICIONES:

Alarma: Aviso o señal sonora o visual que comunica las instrucciones específicas respecto a la presencia de un evento determinado.

Alerta: Reacción por la percepción de una alarma que advierte sobre la existencia de un peligro.

Amenaza: Factor interno o externo de posible ocurrencia de un fenómeno físico de origen natural, tecnológico o provocado por el hombre y que puede manifestarse en un sitio específico y en un tiempo determinado, produciendo efectos adversos a las personas y los bienes.

Crisis: “una situación conflictiva que entra en la esfera pública, es decir, cuando un asunto pasa a los medios de comunicación. Por lo tanto, mientras el problema se mantiene en el ámbito privado no se puede hablar de crisis”. Cavadas Gormaz María José. Experta en temas de seguridad de la ciudad de Madrid, España. “Cualquier evento que amenaza la imagen y reputación de una institución, compañía o persona, que tiene el potencial de generar publicidad negativa” y “situación que puede amenazar la reputación de una institución y/o lesionar sus atributos”. Rossignoli Oscar, ¿Qué es el manejo de crisis?

Grupos de interés: Aquellos con los que se relaciona para cumplir su misión; las víctimas, los funcionarios, servidores públicos, contratistas, operadores y sus empleados, instituciones estatales, organizaciones Sociales Nacionales e Internacionales, la sociedad, las comunidades, organismos Internacionales de cooperación, medios de Comunicación.

Desastre: Hace referencia a las enormes pérdidas materiales ocasionadas por eventos o fenómenos como los terremotos, inundaciones, deslizamientos de tierra, deforestación, contaminación ambiental y otros.

Emergencia: Es una situación fuera de control que se presenta por el impacto de un desastre. Cualquier suceso capaz de afectar el funcionamiento cotidiano de una comunidad, pudiendo generar víctimas o daños materiales, afectando la estructura social y económica de la comunidad involucrada

	PROTOCOLOS OPERATIVOS NORMALIZADOS PARA LA PREVENCIÓN Y ATENCIÓN DE EMERGENCIAS		
	Proceso: Gestión del Talento Humano	Versión: 2	Código: PT1.TH

y que puede ser atendido eficazmente con los recursos propios de los organismos de atención primaria o de emergencias de la localidad.

Evacuación: Acción planificada mediante la cual cada persona amenazada por riesgos colectivos desarrolle protocolos predeterminados tendientes a desocupar ordenadamente un lugar.

Fuego incipiente: Evento de pequeña magnitud, que no afecta la vida, los equipos y la estructura de un área determinada y que es fácilmente controlable.

Riesgo: Es el grado de pérdidas esperadas debido a la ocurrencia de un suceso particular y como una función de la amenaza y la vulnerabilidad.

Vulnerabilidad: Es el grado de debilidad o de sensibilidad de ser afectado por amenazas o riesgos dependiendo de la probabilidad y de la gravedad de los mismos.

SIGLAS

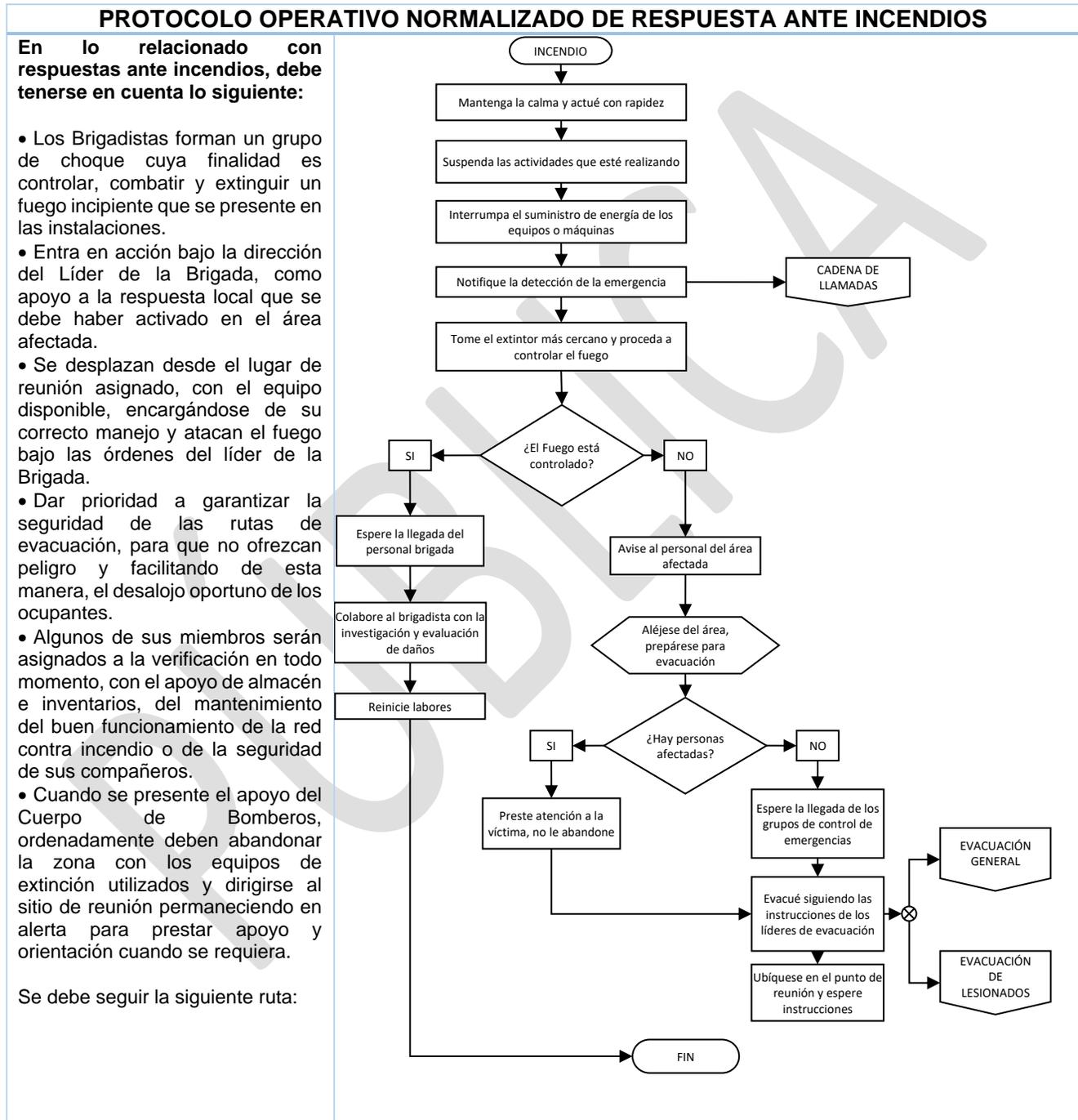
ARL:	Administradora de Riesgos Laborales.
AT:	Accidente de trabajo
COE:	Comité Operativo de Emergencias
GAULA:	Grupos de Acción Unificada por la Libertad Personal.
IDIGER:	Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático
PMU:	Puesto de Mando Unificado.
PON:	Protocolos Operativos Normalizados
SNGRD:	Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres
RESPEL:	Residuo Peligroso
SIVJRNR	Sistema integral de Verdad, Justicia, Reparación y no Repetición
SG-SST:	Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo
UNGRD:	Unidad Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres

4. DESARROLLO:

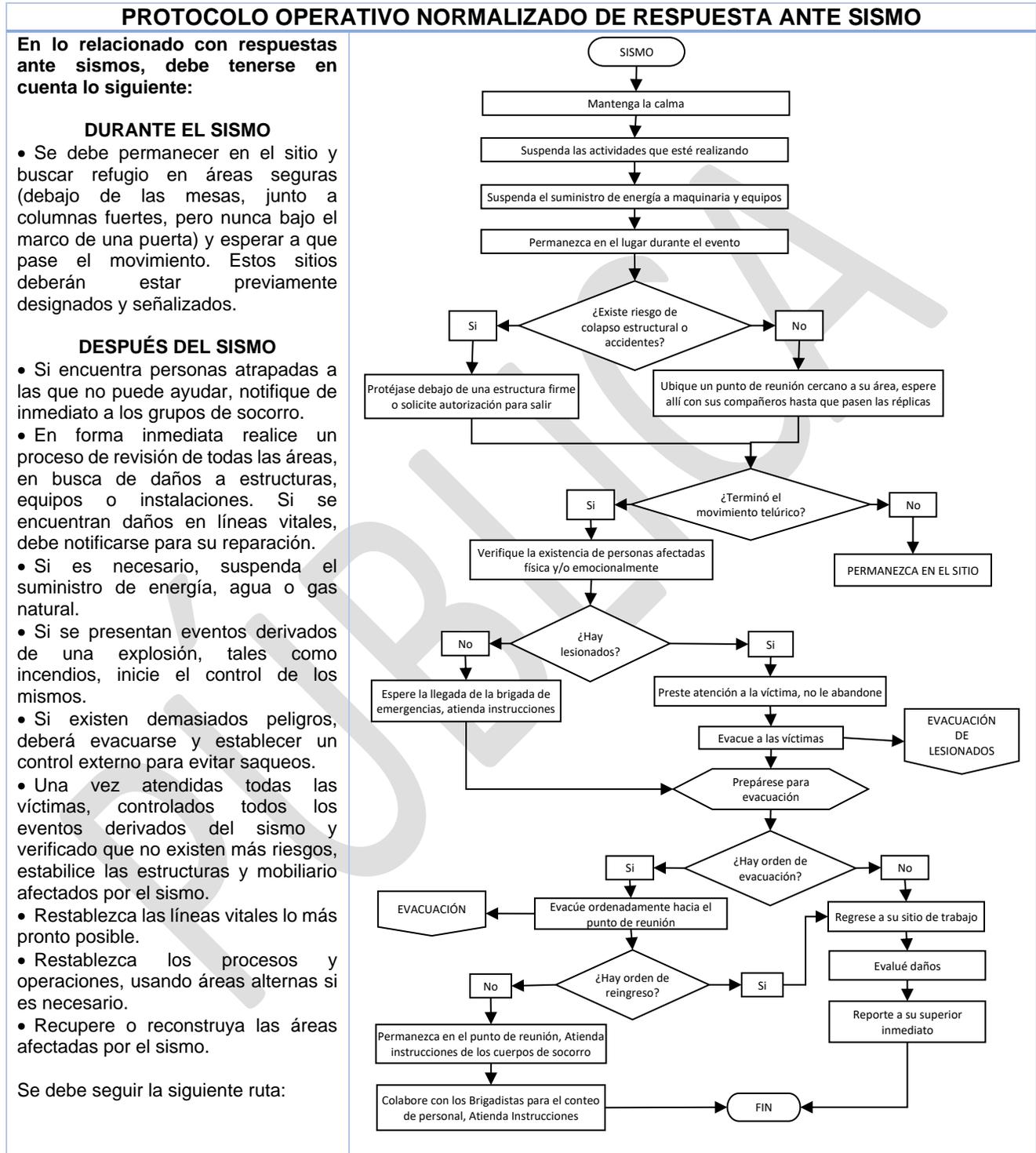
El control de emergencias se presenta a través de los PON en los cuales se establecen las acciones específicas de prevención, respuesta y recuperación, frente a una emergencia. Esto permite a todos los organismos y personas que intervienen en la atención de un incidente, actuar de forma uniforme, coordinadamente, facilitando la comunicación y optimizando el uso de los recursos disponibles,

disminuyendo así el efecto nocivo de la materialización de la emergencia. Los PON definidos en la entidad, corresponden a los detallados a continuación:

4.1 Protocolo operativo normalizado de respuesta ante incendios.



4.2 Protocolo operativo normalizado de respuesta ante SISMO



	PROTOCOLOS OPERATIVOS NORMALIZADOS PARA LA PREVENCIÓN Y ATENCIÓN DE EMERGENCIAS		
	Proceso: Gestión del Talento Humano	Versión: 2	Código: PT1.TH

4.3 Protocolo operativo normalizado frente a amenazas violentas a instalaciones

AMENAZAS	¿QUÉ HACER?
ARTEFACTOS EXPLOSIVOS Y MODALIDADES DE BOMBAS	<p>¿Cómo identificar la presencia de artefactos explosivos en la oficina?:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Grosor superior de paquetes comparados con la correspondencia formal sin remitentes o con orígenes extraños. • Paquetes o cartas con superficies irregulares al tacto. • Paquetes cuyos movimientos generen ruidos de tipo metálico, con manchas de humedad o grasa o que estén empacados de manera irregular o extraña. • Si identifica un paquete sospechoso, no entre en pánico y no manipule la correspondencia y dé aviso al Comité de Emergencias quien se encargará de orientar los pasos a seguir e informar a las autoridades.
ATENTADOS	<ul style="list-style-type: none"> • Ante un ataque terrorista a la edificación, aléjese de muros, puertas y ventanas que puedan desestabilizarse y ubique la salida. • Manténgase alejado del lugar de la explosión. • Sea cuidadoso y busque refugio que le brinde cubierta y protección. • Abandone el lugar de acuerdo con el plan de emergencias y contingencias. • Si identifica algún herido grave que no puede salir por sus propios medios, tranquilícelo y busque una persona que pueda prestarle los primeros auxilios. • Siga las instrucciones de los brigadistas o personas encargadas o de las autoridades (Policía, Ejército, bomberos o servicio de emergencias). • Reconozca que todas las reacciones como gritar, correr, llorar, son entendibles para la situación que está viviendo. Aun así, procure guardar la calma y buscar un lugar seguro o diríjase al punto de encuentro establecido con anterioridad.
TOMA DE INSTALACIONES	<ul style="list-style-type: none"> • Tan pronto se conozca de la situación, informar al Comité de Emergencias o al personal de vigilancia para bloquear las puertas. • Estos comités solicitarán la presencia de la Fuerza Pública y orientarán la evacuación. • Si puede, abandone las instalaciones y busque protección de las autoridades. • No establecer discusiones ideológicas ni políticas con los agresores. • Nunca confronte verbal ni físicamente. • Espere a que las autoridades reaccionen frente al evento. • Frente a esta situación la Comisión de la Verdad en Liquidación nombrará una persona para la interlocución con los responsables de la toma, con el objetivo de liberar a la persona o personas, pero NO con la intención de negociar ni de pactar. • Nunca negocie en condiciones hostiles. • Si es cuestionado por parte de los presentes en la toma, proyecte seguridad ante el auditorio. • Respire profundamente al iniciar la conversación y mire aleatoriamente al auditorio. • Encuentre un punto focal en el cual descansar la mirada durante su intervención. • Mantenga una postura erguida y su cabeza alineada con sus hombros. • Ilustre con gestos el mensaje que transmite. • Marque un ritmo pausado y constate.
AGENTE AGRESOR	<ul style="list-style-type: none"> • Posibles Agresiones físicas y/o Robos con intimidación. • Procure estar calmado. Así mismo, trate de controlar la respiración y su comportamiento. • Con atención escuche y observe la situación, analice las respuestas que va a dar a las preguntas que el agresor le está haciendo o le podrá hacer. • Nunca se exceda al hablar, ni suministre información que no le pida su agresor, límitese sólo a contestar lo que le pregunta o solicita. • Asuma una actitud conciliadora, no lo enfrente. • Manifieste su imparcialidad frente a lo que está sucediendo.

	PROTOCOLOS OPERATIVOS NORMALIZADOS PARA LA PREVENCIÓN Y ATENCIÓN DE EMERGENCIAS		
	Proceso: Gestión del Talento Humano	Versión: 2	Código: PT1.TH

- Evite gestos de inconformidad frente a los argumentos del agresor, así como actitudes arrogantes, de pánico o sumisión.
- Una vez supere la situación de riesgo, dé aviso a su coordinador y/o al Comité de Emergencias.

Si es objeto de una retención en la oficina:

- Respire profundo para que tenga tiempo de escuchar lo que le preguntan. Sus respuestas deben ser veraces pero cortas y generales. Es más fácil recordar que crear un mensaje institucional, por lo tanto, prepare previamente lo que diría en caso de que se dé la situación.
- Sea cordial y evite actitudes excesivamente de confianza y complacientes.
- Deje claro que actúa como profesional que desarrollará una actividad institucional, como servidor público de la Comisión de la Verdad en Liquidación.
- Provea información genérica de sus actividades.
- Si le hacen ofrecimientos corruptos: preste atención a quienes realizan el ofrecimiento: características físicas llamativas o contundentes (edad, fenotipo, sexo, anomalías físicas, etc.), trate de grabar la conversación.
- Si le solicitan información injustificadamente: provea información genérica de sus actividades. No dé información o datos que puedan poner en riesgo a terceros.

Si es objeto de una retención extorsiva o secuestro en la oficina:

- No se resista o intente huir, esto puede causar represalias (violentas en algunos casos) por parte del captor.
- Controle el pánico, permanezca en calma y evite poner nerviosos a los captores.
- No provoque o contradiga inútilmente a los secuestradores.
- Trate de disuadir a los captores, explique que su posición como individuo no tiene relevancia y que no tiene sentido que lo secuestren.
- Destaque su labor administrativa y resalte que no interviene en política.
- Informe a los extorsionistas y/o secuestradores sobre la Política de NO PAGO de secuestro: 1 de acuerdo la Ley Colombiana, NO negocia y NO paga, ni cede a presiones por parte de Grupos Armados Organizados al Margen de la Ley, Grupos Armados Ilegales o delincuenciales, por el secuestro de uno o varios funcionarios, servidores y otros colaboradores de la Comisión de la Verdad en Liquidación.
- Frente a esta situación la Comisión de la Verdad en Liquidación nombrará una persona de interlocutor con los plagiarios, con el objetivo de liberar a la persona o personas, pero NO con la intención de negociar ni de pactar.
- La persona que cumplirá la función de interlocutor con los extorsionistas y/o secuestradores tiene un límite y un alcance máximo en la comunicación: Primero: soportar la pertenencia de él o funcionarios, servidores y otros integrantes. Segundo: transmitir la Política de NO PAGO de acuerdo a la Ley Colombiana. Tercero: re-direccionar la llamada al número telefónico de la familia del secuestrado, establecido para tal fin. Durante el proceso del secuestro la familia está siendo asesorada por las autoridades competentes GAULA y esto incluye el manejo de comunicaciones con secuestradores.
- Siga las instrucciones de los secuestradores, especialmente los primeros quince (15) minutos a cuarenta y cinco (45) minutos iniciales, estos son considerados los más importantes del evento.
- Solicite que no le hagan daño. Sin embargo, no ruegue, no llore, ni suplique. Hay que ganarse el respeto.
- Logre que los secuestradores lo llamen por su nombre.
- Observe a los secuestradores discretamente, tome notas mentales de cómo son, si se relacionan por mandos o jerarquías, sus nombres, apodos, rasgos, acento.
- No realice movimientos bruscos u hostiles que puedan provocar sospechas de parte de los

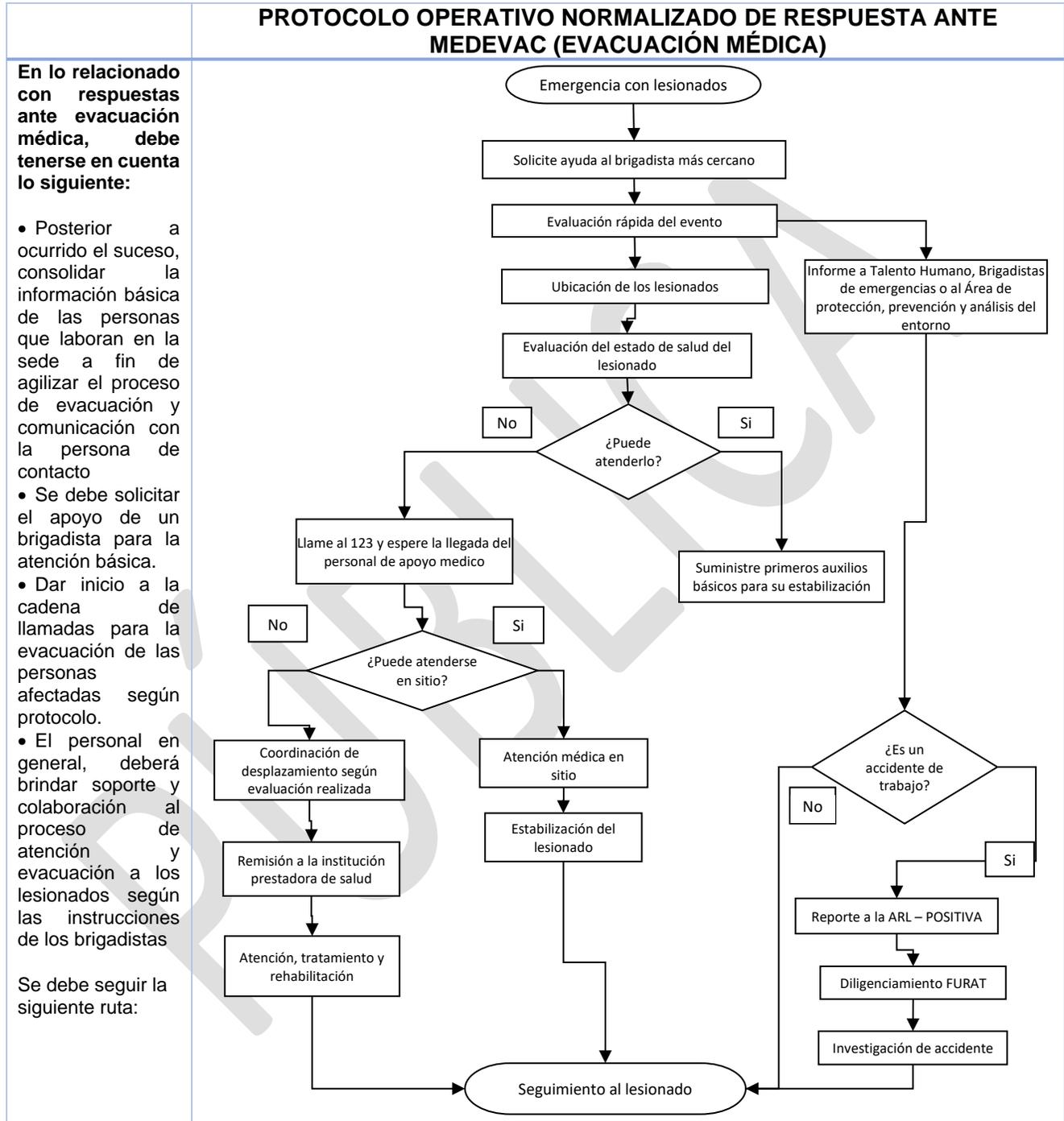
¹ **Obligación de la denuncia:** Formular la denuncia y declaración por secuestro, es un deber que puede recaer en la institución o en la familia de la víctima, pero como estrategia de manejo, se sugiere que la denuncia sea elevada por la familia del funcionario, servidor y/o colaborador. La Comisión de la Verdad en Liquidación respetará el Derecho que le asiste a la familia del funcionario, colaborador o contratista del secuestrado de ser asesorada de manera directa por la autoridad competente. La Comisión de la Verdad en Liquidación orientará a la familia del funcionario, colaborador o contratista secuestrado e indicará la manera para elevar la denuncia (noticia criminal) en la Fiscalía del GAULA más cercano al hecho, y si lo consideran en el marco de la Ley 1448 de 2011. La Comisión de la Verdad en Liquidación solicitará a la familia de secuestrado(a), copia de la denuncia (noticia criminal) por secuestro emitida por la Fiscalía General, como documento que soporta la condición de secuestrado y que permitirá que él o la funcionaria, colaborador(a) o contratista sea mantenido en su cargo y a que se le pague su salario u honorarios y se respeten sus Derechos de Ley.

	PROTOCOLOS OPERATIVOS NORMALIZADOS PARA LA PREVENCIÓN Y ATENCIÓN DE EMERGENCIAS		
	Proceso: Gestión del Talento Humano	Versión: 2	Código: PT1.TH

	<p>captores.</p> <ul style="list-style-type: none"> • No trate de escapar, a menos que tenga asegurado el éxito. • Comprenda las normas de comportamiento de los secuestradores y adaptese. • Trate de establecer una relación con los captores, diríjase a estos con los nombres que le proporcionen. • Si le solicitan expresamente, acepte grabar su voz o escribir un mensaje neutro, que pueda ayudar a su identificación y liberación. Esto será una prueba de supervivencia y no un mensaje político o ideológico.
AMENAZAS, INTIMIDACIONES E INSULTOS	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando reciba llamadas amenazantes, trate de recordar la hora, fecha, acento, ruidos, características de la voz de la persona quién habla y si ésta es conocida o no. Trate de escribir, dictar o grabar lo que más recuerde. • Si la amenaza llega por correspondencia, sobre, sufragios, paquetes sospechosos o sin remitente, no los manipule, evite abrirlos y de aviso al Comité de Emergencias. • Si las amenazas se envían a través de correo electrónico, nunca reenvíe el correo electrónico. Tenga en cuenta que el encabezado de este se modifica en el momento de hacerlo. • Conserve el documento original, así ayudará a las autoridades en su seguimiento. • Nunca conteste, podría estar validando su dirección de correo al autor del mensaje. • Nunca elimine ni lo guarde en ninguna carpeta diferente a la bandeja de entrada. • Denuncie en la página de delitos informáticos de la Policía Nacional. https://www.policia.gov.co/denuncia-virtual/delitos-informaticos

PÚBLICO

4.4 Protocolo operativo normalizado de respuesta ante Medevac (Evacuación Médica)



	PROTOCOLOS OPERATIVOS NORMALIZADOS PARA LA PREVENCIÓN Y ATENCIÓN DE EMERGENCIAS		
	Proceso: Gestión del Talento Humano	Versión: 2	Código: PT1.TH

4.5 Protocolo operativo normalizado para el manejo de crisis

✓ **El Comité Operativo de Emergencias frente al Protocolo de Crisis, realiza las siguientes actividades:**

- Definen las políticas para el manejo en situaciones de crisis.
- Aprueban los protocolos de manejo de crisis.
- Detectan y previenen a tiempo las situaciones de crisis, bajo la responsabilidad del profesional con funciones del SG-SST, quien recopila de manera ágil y oportuna, información sobre la contingencia que genera la crisis.
- Establecen escenarios, definen estrategias y ejes de acción para restablecer el normal funcionamiento.
- Elevan solicitudes para conceptos de seguridad.
- Anticipan signos de nuevos riesgos.
- Designan el vocero para estar en contacto con los medios de comunicación, si fuese necesario
- Realizan sesiones periódicas para estar enterados de los riesgos y para prever contingencias.

✓ **El Vocero frente al manejo de crisis, realiza las siguientes actividades:**

- Asistir a las reuniones de Comité operativo de Emergencia y en caso de presentarse una crisis tener disponibilidad para el desarrollo de las comunicaciones.
- Durante los comunicados a ofrecer, debe prevalecer la verdad, claridad y precisión en la información a proporcionar.
- Los informes que desarrolle deben establecer e informar los planes de acción frente a la crisis según lo definido en el Comité Operativo de Emergencias.
- En referencia a datos de personal afectado, manejar estándares de sensibilidad y protección de datos según corresponda el caso.
- Evitar presentar mensajes contradictorios.
- Explicar las circunstancias y origen de la crisis, siguiendo las directrices que se den desde el Coordinador Operativo de Emergencias para la crisis.

4.5.1 Gestión preventiva para el manejo de crisis:

TIEMPOS	¿QUÉ HACER?
ANTES	<ul style="list-style-type: none"> • Mantener relación estrecha con el talento humano de la institución que pueden ser objeto de una crisis. • Dar seguimiento a la vulnerabilidad de infraestructuras e individuos. • Mantener inventario de recursos disponibles de apoyo dentro y fuera de la institución para enfrentar la crisis. • Formular un protocolo de reacción y de intervención. • Formar un Equipo de Reacción Inmediata. • Capacitar y dar seguimiento al personal. • Incluir medidas administrativas de prevención primaria: incluir actividades preventivas como los procesos de formación y capacitación de los funcionarios, servidores y otros integrantes de la Comisión de la Verdad, donde se pueden presentar crisis. • Incluir los aspectos relacionados en la inducción del personal nuevo.
DURANTE	<ul style="list-style-type: none"> • Detectar a tiempo la situación de crisis. • Recopilar rápido la información, versiones y convocar Comité de Crisis. • Establecer escenarios y definir estrategia y ejes de acción.

	PROTOCOLOS OPERATIVOS NORMALIZADOS PARA LA PREVENCIÓN Y ATENCIÓN DE EMERGENCIAS		
	Proceso: Gestión del Talento Humano	Versión: 2	Código: PT1.TH

	<ul style="list-style-type: none"> • Anticipar signos de nuevos riesgos • Si el tema va a “estallar”, hay que salir de inmediato “a la cancha” (hacerle frente a la situación). • Si no se pudo predecir y “estalla” sin señales previas, el factor crítico es la rapidez para enfrentar el tema. • No cambiar la estrategia, sólo eventualmente el plan. • Nunca auto castigarse. • Si el tema es crítico y el incidente se desató, tomar medidas rápidas. • Estar en permanente contacto con los medios. • Una vez presentada la situación es necesario establecer los niveles de afectación, para tal efecto se debe contar un parámetro asequible, se propone determinar los niveles de afectación de la crisis a través de una medida tipo semáforo: <ul style="list-style-type: none"> • Semáforo verde: detección de variables de riesgo localizadas, sin demasiada notoriedad y con final cierto. • Semáforo amarillo: detección de variables de riesgo de amplio espectro, con notoriedad pública y final cierto. • Semáforo rojo: detección de variables de riesgo graves, con alta notoriedad pública y final incierto • Teniendo en cuenta las características de cada tipo de riesgo identificado por la Comisión de la Verdad, los niveles de afectación inicial definidos son:
DESPUÉS	<ul style="list-style-type: none"> • Hacer reuniones con los grupos de decisión (Comité de Manejo de Crisis) para unificar criterios, poniéndose de acuerdo acerca del mensaje y el manejo de situación posterior. • Restablecer la normalidad lo antes posible, asegurando primero la integridad de las personas. • Activar el apoyo de los recursos de comunicación, para informar a la ciudadanía el retorno a la normalidad. • Propiciar una conversación social a través de los medios acerca de lo que pasó. Abiertamente, permita que se expresen y se escuchen las diversas posiciones -siempre en términos de respeto y tolerancia-. • Recoger la mayor cantidad de información que sirva de experiencia para futuras crisis (crear un archivo de crisis y experiencias positivas y negativas).

5. ANEXOS:

No aplica.

6. DOCUMENTOS DE REFERENCIA:

- Ley 1523 de 2012 por la cual se adopta la política nacional de gestión del riesgo de desastres y se establece el sistema nacional de gestión de desastres y se dictan otras disposiciones.
- Decreto 3888 de 2007 Por el cual se adopta el plan nacional de emergencias y contingencias para eventos de afluencia masiva de público y se conforma la comisión nacional asesora de programas masivos y se dictan otras disposiciones

7. RELACIÓN DE FORMATOS:

CÓDIGO	NOMBRE DEL FORMATO
F3.PL1.TH	MEDEVAC Habitacional por Sede

	PROTOCOLOS OPERATIVOS NORMALIZADOS PARA LA PREVENCIÓN Y ATENCIÓN DE EMERGENCIAS		
	Proceso: Gestión del Talento Humano	Versión: 2	Código: PT1.TH

8. CONTROL DE CAMBIOS:

Fecha	Versión	Descripción del Cambio
27/12/2019	PT1.TH Versión 1	Se realiza actualización del documento, teniendo en cuenta lo requerido por la operación de la entidad en liquidación, lo cual incluye información de dependencias, responsables y la contratación de la empresa de servicios temporales para la gestión de los trabajadores en misión.

VALIDACIÓN	NOMBRE	CARGO	FECHA
Elaboró	Ingrid Yesenia Rubiano Sierra	Profesional con funciones en SST	13/01/2023
Revisó	Liliana Villamizar Chaves	Asesor con Funciones en Talento Humano	13/01/2023
Aprobó	Mauricio Katz García	Liquidador de la Entidad	13/01/2023

PÚBLICO