

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	MANUAL MANEJO DE CRISIS		Código: 120.01.06-2
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO		Versión: 04
	PROCEDIMIENTO DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS		Fecha: 27/12/2021
			Página 1 de 21

MANUAL DE MONITOREO DE RIESGOS, MANEJO DE CRISIS Y COMUNICACIONES ESTRATÉGICAS

 El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	MANUAL MANEJO DE CRISIS	Código: 120.01.06-2
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Versión: 04
	PROCEDIMIENTO DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS	Fecha: 27/12/2021 Página 2 de 21

TABLA DE CONTENIDO

1.	INTRODUCCION.....	3
2.	OBJETIVO	4
3.	ALCANCE	4
4.	DEFINICIONES	4
5.	FUNCIONAMIENTO SALA DE CRISIS.....	7
5.1.	SALA DE CRISIS	7
5.1.1.	DEFINICIÓN LA SALA DE CRISIS.....	7
5.1.2.	FUNCIONES DE LA SALA DE CRISIS	7
5.2.	LÍNEAS DE ACTUACIÓN.....	8
5.2.1.	CENTRO DE OPERACIONES Y MONITOREO DE RIESGOS – COMR.....	8
5.2.2.	SALA DE ANÁLISIS SITUACIONAL	11
5.2.3.	COMITÉ DE MANEJO DE CRISIS	12
6.	LINEAMIENTOS DE LA ALTA DIRECCIÓN PARA EL MANEJO DE CRISIS.....	15
6.1.	PREVENCIÓN Y MITIGACIÓN DE CRISIS.....	15
6.2.	MANEJO DE CRISIS.....	15
6.3.	EVALUACIÓN DEL NIVEL DE LAS CRISIS	15
6.4.	GENERACIÓN DE ALERTAS.....	16
6.5.	IMPLEMENTACIÓN DE ACCIONES	18
7.	COMUNICACIONES	19
7.1.	PRONUNCIAMIENTO A MEDIOS DE COMUNICACIÓN	19
7.2.	VOCERO	19
7.3.	CON POSTERIORIDAD A LA CRISIS	20
7.4.	DATOS DE CONTACTO.....	20
8.	DOCUMENTOS DE REFERENCIA	21

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	MANUAL MANEJO DE CRISIS	Código: 120.01.06-2
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Versión: 04
	PROCEDIMIENTO DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS	Fecha: 27/12/2021 Página 3 de 21

1. INTRODUCCION

La Unidad para las Víctimas para su adecuado funcionamiento cuenta con un grupo interdisciplinario y equipo técnico, que, por la naturaleza de su trabajo, en la mayoría de los casos, presentan amenazas¹, vulnerabilidades² y riesgos³ que pueden alterar el funcionamiento de la UARIV y que conllevan a traumatismos en la ejecución de actividades propias de su misión.

Los eventos que originan las contingencias pueden ser cambiantes, en el entendido que se presentan como situaciones inesperadas que irrumpen en el curso normal de las operaciones y pueden afectar de manera integral a individuos, colectivos, instituciones o sistemas⁴; las cuales, si no se les da el manejo adecuado pueden derivar una crisis⁵ que podría ocasionar un impacto negativo en la imagen y la credibilidad de la Unidad ante los Grupos de Interés y partes interesadas.

Así mismo, la Unidad para las Víctimas, comprometida en el proceso de reparación integral para la reconstrucción y transformación de los proyectos de vida de las víctimas, y con el fin de contribuir a su inclusión social, a la paz y la atención de situaciones presentadas en la entidad o con nuestra población, ha desarrollado este manual para exponer el funcionamiento y lineamientos de la Sala de Crisis, Sala de análisis situacional, el COMR y el Equipo de Riesgos para la coordinación, monitoreo, alertas, flujos de información, activación y toma de decisiones, cuando se presente una situación que afecte directa o indirectamente a la entidad, sus funcionarios o colaboradores.

Es así como, el presente manual en atención de lo contemplado en la primera línea de defensa está orientado a establecer los lineamientos que deben seguirse para facilitar las

¹ Representa un peligro latente asociado con un fenómeno físico de origen natural o antrópico que puede presentarse en un sitio específico y en un tiempo determinado, produciendo efectos adversos en las personas, los bienes o el medio ambiente.

² Predisposición intrínseca de un sujeto o elemento a sufrir daño, debido a posibles acciones externas.

³ Destrucción o pérdida esperada obtenida del producto de la probabilidad de ocurrencia de eventos peligrosos y de la vulnerabilidad de los elementos expuestos a tales amenazas, matemáticamente expresado como la probabilidad de exceder un nivel de consecuencias económicas y sociales en un cierto sitio y en un cierto período de tiempo (Spence, R.J.S. 1990. "Seismic Risk Modelling - A review of Methods", 1990).

⁴ Documento Universidad Nacional (2001) Qué hacer ante situaciones de riesgo. Bogotá Pág. 5.

⁵ La crisis es definida como: "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 o lesionar sus atributos". Rossignoli Oscar, ¿Qué es el manejo de crisis?

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	MANUAL MANEJO DE CRISIS	Código: 120.01.06-2
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Versión: 04
	PROCEDIMIENTO DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS	Fecha: 27/12/2021 Página 4 de 21

actividades de los actores directamente involucrados en el manejo de una situación de crisis.

Frente a la Segunda Línea de Defensa se realizará la verificación por parte de la Oficina Asesora de Planeación de la aplicación y efectividad de los lineamientos y controles establecidos por la Alta Dirección para la prevención, manejo y retroalimentación de la crisis.

Lo anterior con el fin de que, en cumplimiento de su rol en la Tercera Línea de Defensa, la Oficina Asesora de Control Interno realice la evaluación efectiva del resultado de la estrategia para el manejo de crisis.

2. OBJETIVO

Establecer la metodología que permita a la Unidad identificar, analizar, coordinar e implementar acciones para gestionar las situaciones que afecten o puedan afectar a los funcionarios o colaboradores, el desarrollo de la misionalidad y el buen nombre de la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas, realizando un análisis de la información a nivel nacional y territorial sobre los eventos presentados, con el fin de tomar decisiones y mitigar las consecuencias de estos, durante cada vigencia.

3. ALCANCE

El presente documento contemplará los aspectos relevantes sobre el monitoreo de riesgos y manejo de crisis, el manejo institucional de los eventos que la originan y manejo de comunicaciones estratégicas, razón por la cual resulta fundamental que la UARIV cuente con una guía que determine los lineamientos de la alta dirección frente a las acciones a tomar en situación de crisis y el adecuado manejo de la comunicación, y definir los procedimientos previamente a la ocurrencia de eventos que originen una crisis y en caso de originarse, priorizar la identificación de su naturaleza cuando se presente.

4. DEFINICIONES

Amenaza: peligro latente asociado con un fenómeno físico de origen natural o antrópico que puede presentarse en un sitio específico y en un tiempo determinado, produciendo efectos adversos en las personas, los bienes o el medio ambiente.

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	MANUAL MANEJO DE CRISIS		Código: 120.01.06-2
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO		Versión: 04
	PROCEDIMIENTO DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS		Fecha: 27/12/2021
			Página 5 de 21

Bitácora: documento que consolida la información en aquellas ocasiones en que se activa la sala de crisis, así como las decisiones tomadas en este espacio.

COMR: Centro de Operaciones y Monitoreo de Riesgos

Comunidad: grupos humanos que habilitan en territorios de interés para la Unidad.

Crisis: situación inesperada o evento extraordinario que puede afectar la imagen, integridad y credibilidad de la UARIV, así como también la salud, integridad o bienestar de los funcionarios y colaboradores.

Contratistas: definido por su relación contractual; está constituido por personas naturales o jurídicas que tienen contrato suministro de bienes o servicios a la Unidad; incluye aquellas personas naturales que tiene relación laboral con los contratistas y que prestan sus servicios de manera principal dentro de las instalaciones de la Unidad.

Desastre: alteración en forma súbita a las personas, su medio ambiente o sus bienes causado por factores externos de origen antrópico o natural que demandan la inmediata acción de las autoridades a fin de mitigar los efectos adversos de estos sobre la salud de las personas. Excede la capacidad de respuesta y demanda ayuda externa de orden nacional o internacional.

Emergencia: alteración en forma súbita de las personas, el medio ambiente que lo rodea o sus bienes por causas naturales o antrópicas y que demandan la inmediata acción de las entidades de salud, tendiente a disminuir las consecuencias de este. Se caracteriza por no exceder la capacidad de respuesta.

Estado: constituido por las instituciones del Estado, en sus diferentes ramas del poder público, que tienen relación con la Unidad.

Funcionarios: definido por su relación laboral; está constituido por personas naturales que tienen una relación laboral y reciben un salario por parte de la Unidad.

Instrumento de seguimiento: visores geográficos, sistemas de información, tableros de control y medios de comunicación.

Medio de comunicación: medios de comunicación en general.

Organismos Institucionales: constituidos por la comunidad internacional en general y en particular por los organismos de cooperación internacional que tienen que ver con la labor de la Unidad.

Plan de intervención: actividades o acciones que se deben cumplir para superar la situación presentada de la crisis.

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	MANUAL MANEJO DE CRISIS	Código: 120.01.06-2
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Versión: 04
	PROCEDIMIENTO DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS	Fecha: 27/12/2021 Página 6 de 21

Revisión: actividad emprendida para evaluar la conveniencia, adecuación, eficacia, eficiencia y efectividad de la acción, para alcanzar el objetivo establecido.

Riesgo: daño, destrucción o pérdida esperada obtenido del producto de la probabilidad de ocurrencia de eventos peligrosos y de la vulnerabilidad de los elementos expuestos a tales amenazas, matemáticamente expresado como la probabilidad de exceder un nivel de consecuencias económicas y sociales en un cierto sitio y en un cierto período de tiempo (Spence 1990).

Seguimiento: acción de cotejar el cumplimiento de las acciones definidas en el plan de intervención para atender la situación y determinar si se cierra o si se requiere de otras acciones.

Situación: evento o escenario que se presenta al llevarse a cabo una actividad misional que sale del curso normal.

Sociedad: la totalidad de la población colombiana, entendida en sus dimensiones societaria, económica, política y cultural.

Víctimas: se consideran víctimas, para los efectos de esta ley, aquellas personas que individual o colectivamente hayan sufrido un daño por hechos ocurridos a partir del 1º de enero de 1985, como consecuencia de infracciones al Derecho Internacional Humanitario o de violaciones graves y manifiestas a las normas internacionales de Derechos Humanos, ocurridas con ocasión del conflicto armado interno

Vulnerabilidad: predisposición intrínseca de un sujeto o elemento a sufrir daño debido a posibles acciones externas.

 El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	MANUAL MANEJO DE CRISIS		Código: 120.01.06-2
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO		Versión: 04
	PROCEDIMIENTO DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS		Fecha: 27/12/2021
			Página 7 de 21

5. FUNCIONAMIENTO SALA DE CRISIS

5.1. SALA DE CRISIS

5.1.1. Definición la Sala de Crisis

La Sala de Crisis, es el espacio para la toma de decisiones de la alta dirección de la entidad sobre la situación que afecte o pueda afectar a los funcionarios o colaboradores, el desarrollo de la misionalidad y el buen nombre de la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas.

Teniendo en cuenta los reportes sobre la situación y las herramientas informáticas del Centro de Operaciones y Monitoreo de Seguridad, la Sala de Análisis Situacional, las áreas misionales y las direcciones territoriales.

5.1.2. Funciones de la Sala de Crisis

- Gestionar y compartir información con fuentes internas y externas, variadas y confiables. Incluyendo fuentes en sectores como: actores humanitarios, organizaciones no gubernamentales, fuerza pública, entidades territoriales y ministerios. Una vez materializada una crisis, recopilar de manera ágil la información sobre la situación que genera la crisis.
- Analizar la información a nivel nacional y territorial sobre los eventos observados, para generar y difundir conocimiento.
- Detectar eventos, áreas y niveles de riesgo, propiciando una respuesta oportuna para su inmediata solución. Al materializarse la crisis, analizar las consecuencias y el impacto generado por la crisis.
- Generar alertas sobre las situaciones presentadas que afectan la misionalidad, a nivel local, territorial y nacional. Una vez materializarse la crisis, brindar información clara y oportuna para la toma de decisión.
- Monitorear permanentemente eventos que pueden originar situaciones de crisis, realizando periódicamente informes sobre el comportamiento de las situaciones objeto de monitoreo. Informes que permitan brindar el soporte en caso de crisis en cualquier lugar del país, a partir de los instrumentos definidos para tal fin.
- Cuando sea necesario convocar al Comité de Manejo de Crisis, dar la línea institucional en la entidad para la elaboración del plan de intervención a ejecutar, de acuerdo con la situación presentada.
- Realizar el correspondiente seguimiento al plan de intervención y definir estrategias y ejes de acción para reestablecer la operación
- Si no se puede superar la situación a nivel territorial y se debe recurrir a un nivel de apoyo superior, coordinar las acciones institucionales y gestiones interinstitucionales que se deban ejecutar para superar la situación, articular con las

 El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	MANUAL MANEJO DE CRISIS	Código: 120.01.06-2
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Versión: 04
	PROCEDIMIENTO DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS	Fecha: 27/12/2021
		Página 8 de 21

Direcciones Territoriales la adecuada priorización para la atención de la situación presentada. Y en caso de ser necesario determinar la asignación de los recursos para la mitigación y control de la crisis.

- Brindar las recomendaciones necesarias, cuando a ello haya lugar, para prevenir que la contingencia afecte de manera grave la seguridad pública.
- Mantener contacto permanente con los medios de comunicación cuando las circunstancias de la situación lo ameriten, a través del vocero designado.

5.2. Líneas de Actuación

5.2.1. Centro de Operaciones y Monitoreo de Riesgos – COMR

Opera como primera instancia en el momento que se genere la crisis, recibe, procesa, escala y difunde los reportes a los diferentes grupos de interés y brindando las recomendaciones necesarias frente a la ocurrencia de los hechos a los directores territoriales y líderes de proceso, como insumo para la toma de decisiones, y eventualmente generar la recomendación frente a la necesidad de revisar los hechos por parte del Equipo de Riesgos, teniendo en cuenta el lugar donde se origina la crisis.

Cuenta con un equipo que analiza los distintos riesgos de seguridad que pueden generar crisis, tanto en el campo de la prevención y atención de emergencias como en el área de análisis de contingencias que afectan la gestión de la Unidad.

Dado que las contingencias y las crisis, en la mayoría de los casos, no son previsibles, los profesionales que hacen parte de este Centro de Operaciones están disponibilidad las 24 horas del día y los 365 días del año, en comunicación permanente con el delegado del despacho de la Dirección General en la Unidad, con fin de informar cualquier eventualidad presentada.

Lo anterior requiere de sistemas de comunicaciones especiales e información sobre cada uno de los miembros (nombre completo, puesto o cargo dentro de la entidad, teléfono, dirección de residencia, números de teléfono oficina, teléfono de residencia, celulares, correo electrónico, etc.).

En cada una de las veinte (20) Direcciones Territoriales de la Unidad, el respectivo director y su enlace en materia de manejo de crisis, reporta al COMR la información sobre eventos, contingencias y crisis que se presenten en la territorial en materia de riesgo público o de seguridad personal.

Adicionalmente, es el administrador de la herramienta tecnológica COMR, herramienta que permite la comunicación permanente con funcionarios vía celular, así como la administración de otras herramientas tecnológicas necesarias para el desarrollo de la gestión de seguridad preventiva y de mitigación de los riesgos.

 El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	MANUAL MANEJO DE CRISIS	Código: 120.01.06-2
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Versión: 04
	PROCEDIMIENTO DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS	Fecha: 27/12/2021
		Página 9 de 21

5.2.1.1. Funciones

El Centro de Operación funciona los siete (7) días de la semana y veinticuatro (24) horas al día, y tiene las siguientes funciones:

- Detectar eventos y riesgos, generando respuestas oportunas para su inmediata solución.
- Monitorear continuamente los riesgos de seguridad.
- Generar alertas tempranas sobre problemas particulares, relacionados con un conjunto de problemas y sobre la eventualidad de un conflicto de mayores proporciones, a nivel local, territorial y nacional.
- Recolectar, sistematizar, analizar y reportar información especializada en materia de contingencias y manejo de crisis.
- Generar y difundir conocimiento sobre el manejo de crisis.
- Recomendar, que se escale los hechos al Equipo de Riesgos y al Equipo de la Sala de Análisis Situacional, y se convoque el Comité de Manejo de Crisis cuando a ello haya lugar para prevenir que la contingencia afecte de manera grave la continuidad del servicio y sus consecuencias sean públicas.
- Brindar las recomendaciones necesarias como insumo para la toma de decisiones.

Como resultado de su gestión, el COMR debe presentar los siguientes informes:

- Informe proyección diaria de actividades en terreno.
- Informe de vías y aeropuertos y pronóstico meteorológico.
- Proceso de monitoreo y registro de reportes a comisiones jornada A.M.
- Boletín diario de noticias.
- Informe diario situación del personal en Terreno y desarrollo de las actividades en el territorio nacional e Internacional.
- Proceso de monitoreo y registro de reportes a comisiones jornada P.M.
- Recepción y manejo inicial de incidentes.
- Guía para el desarrollo del curso básico de seguridad virtual y su respectivo registro en el sistema COMR.
- Actualización de directorios de entidades del Estado y organismos de seguridad y apoyo.
- Estadística de Actividades en terreno: Objetivo, dependencias comprometidas, ubicación geográfica de su ejecución, personal participante.

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	MANUAL MANEJO DE CRISIS	Código: 120.01.06-2
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Versión: 04
	PROCEDIMIENTO DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS	Fecha: 27/12/2021 Página 10 de 21

5.2.1.2. Actividades desarrolladas por el COMR

Área Operativa:

- Comunicación, acompañamiento, monitoreo, apoyo y coordinación con los funcionarios que reiniciaron actividades humanitarias en Territorio.
- Comunicación con funcionarios, contratistas y personal de apoyo que labora en la Unidad, con el fin de hacer seguimiento al estado de salud y sus familias, así mismo llevar un mensaje de agradecimiento y reconocimiento a las actividades institucionales que realizan desde sus hogares.
- Comunicación con M.D.N. y Enlace de la Policía Nacional.
- Participación en los espacios virtuales de las diferentes dependencias y direcciones territoriales.
- Emite artículos, recomendaciones de seguridad y salubridad por los diferentes medios de comunicación, como SUMA, correos electrónicos, mensajes de WhatsApp, comunicación telefónica, entre otros.

Área Análisis:

- Emite diariamente el boletín de noticias nacionales e internaciones, la cual se comparte con la Alta Dirección, Director de Dependencia, Subdirectores y Directores Territoriales.
- Atención los requerimientos relacionados con situación de orden público en áreas específicas mediante las apreciaciones de seguridad y análisis de riesgos en coordinación con otras agencias de seguridad para el desarrollo de actividades misionales.
- Actualización y análisis del Protocolo para el Manejo del Riesgo Público

5.2.1.3. Herramienta tecnológica COMR

Permite realizar el análisis y monitoreo de eventos y contingencias que generen crisis, para el almacenamiento y consulta de datos con el fin de generar valor a la información que facilite la toma de decisiones.

Esta herramienta permite:

- Sistematizar y clasificar información sobre las distintas contingencias y generar alertas tempranas.
- Recolectar y sistematizar la información relacionada con datos sensibles de los funcionarios y colaboradores de la UARIV.
- Identificar generadores de la crisis y sus potenciales causas
- Mantener monitoreo sobre los medios de comunicación y sus actores
- Controlar la improvisación en el manejo de las contingencias y crisis.

 El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	MANUAL MANEJO DE CRISIS		Código: 120.01.06-2
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO		Versión: 04
	PROCEDIMIENTO DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS		Fecha: 27/12/2021
			Página 11 de 21

- Generación de estadísticas y resultados a tiempo y en tiempo real frente a la ocurrencia de incidentes en las misiones desarrolladas en territorio

5.2.1.4. Almacenamiento de información

El almacenamiento de la información debe realizarse teniendo en cuenta los lineamientos señalados en el procedimiento de Control de Registro publicado en la página web, Proceso de Gestión Documental.

5.2.2. Sala de Análisis Situacional

Opera como primera y segunda instancia a nivel nacional y territorial en el manejo de la crisis y su función estará orientada al análisis y monitoreo las diferentes situaciones que puedan afectar el desarrollo de la misionalidad con el fin de generar las alertas para la toma de decisiones.

5.2.2.1. Funciones

Este Equipo tiene las siguientes funciones orientadas a la gestión de las situaciones, teniendo en cuenta que el campo de acción puede efectuarse en el nivel nacional o territorial:

- Gestionar y compartir información con las entidades de los diferentes sectores (Actores Humanitarios, Organizaciones No Gubernamentales (ONG), Fuerza Pública, Entidades Territoriales (EETT), Ministerios, entre otros) para dar respuesta a las situaciones presentadas.
- Brindar información clara y oportuna para la toma de decisión por parte de los miembros de la sala de crisis de la Unidad para las Víctimas.
- Articular con las Direcciones Territoriales (DT) y EETT la adecuada priorización para la atención de la situación presentada.
- Realizar seguimiento mediante el instrumento definido de acuerdo con la periodicidad establecida con todas las misionales.
- Recopilar de manera ágil la información sobre la situación que genera la crisis
- Emitir alertas sobre las situaciones presentadas que afectan la misionalidad
- Realizar periódicamente informes sobre el comportamiento de las situaciones objeto de monitoreo.
- Estar en permanente contacto con los medios de comunicación, a través del vocero designado.

5.2.2.2. Actividades desarrolladas por la Sala de Análisis Situacional

El Equipo de Análisis situacional analiza y efectúa el monitoreo de las situaciones que pueden originar la crisis y las posibles causas que la ocasionan, con el fin de determinar

 El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	MANUAL MANEJO DE CRISIS	Código: 120.01.06-2
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Versión: 04
	PROCEDIMIENTO DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS	Fecha: 27/12/2021
		Página 12 de 21

claramente la forma en que sucedieron los hechos y las consecuencias que estos puedan desencadenar.

5.2.2.3. Convocatoria

La convocatoria a las reuniones se realiza vía correo electrónico a todos los integrantes. Adicionalmente, se invitarán Instituciones públicas o privadas cuando a ello haya lugar.

5.2.2.4. Herramienta Tecnológica de Sala de Análisis Situacional

Permite realizar el análisis y monitoreo de las situaciones misionales, para el almacenamiento y consulta de datos con el fin de generar valor a la información que facilite la toma de decisiones.

Esta herramienta permite:

- Sistematizar y clasificar información sobre las distintas situaciones y generar alertas tempranas a los directivos del nivel nacional y territorial.
- Identificar la ubicación donde se presentó la situación y generar los visores o mapas geográficos.
- Analizar la información a través de tableros de control u otra herramienta gerencial para dicho fin.
- Mantener monitoreo sobre los medios de comunicación y sus actores
- Generación de estadísticas y resultados a tiempo y en tiempo real frente a la ocurrencia de las situaciones presentadas.

La administración de la herramienta la realiza de manera autónoma el equipo de la Sala de Análisis Situacional con el soporte de la Oficina de Tecnologías de la Información – OTI.

5.2.2.5. Almacenamiento de información

El almacenamiento de la información debe realizarse teniendo en cuenta los lineamientos señalados en el procedimiento de Control de Registro publicado en la página web, Proceso de Gestión Documental.

5.2.3. Comité de Manejo de Crisis

Tiene como objetivo analizar los hechos que originan la crisis en los diferentes niveles de alerta y que por su la complejidad y naturaleza requieren el análisis de la Alta Dirección para la toma decisiones.

5.2.3.1. Integración del Comité de Manejo de Crisis.

El comité está conformado así:

 El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	MANUAL MANEJO DE CRISIS		Código: 120.01.06-2
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO		Versión: 04
	PROCEDIMIENTO DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS		Fecha: 27/12/2021
			Página 13 de 21

- Director (a) General
- Subdirector (a) General
- Secretario (a) General
- Jefe de Oficina Asesora Jurídica
- Jefe de Oficina de Comunicaciones
- Jefe de Oficina de Tecnologías de la Información
- Jefe de Oficina Asesora de Planeación
- Líder de la sala de crisis
- De acuerdo con la situación crítica, los directivos, funcionarios o colaboradores que se requieran ante la situación.
- Invitados (delegados de entidades cuya participación sea requerida ante la situación presentada)

5.2.3.2. Funciones

El Comité de Crisis tiene las siguientes funciones:

- Tomar decisiones de acuerdo con la situación presentada.
- Dar la línea institucional en la entidad para la elaboración del plan de intervención a ejecutar, de acuerdo con la situación presentada.
- Coordinar las acciones institucionales y gestiones interinstitucionales que se deban ejecutar para superar la situación.
- Realizar el seguimiento al plan de intervención, de acuerdo con la periodicidad que se plantee en el Comité de sala de crisis.
- Determinar la asignación de los recursos para la mitigación y control de la crisis.
- Analizar las consecuencias y el impacto generado por la crisis.
- Definir estrategias y ejes de acción para reestablecer la operación
- Mantener contacto permanente con los medios de comunicación cuando las circunstancias de la situación lo ameriten.

5.2.3.3. Quorum

El quórum para sesionar el Comité estar constituido por la mitad más uno de sus miembros. Pasados los primeros treinta (30) minutos de la hora señalada para empezar la reunión del Comité sesionará con los miembros presentes y sus decisiones tendrán plena validez.

5.2.4. Equipo de Riesgos

Operará como espacio de análisis, monitoreo y seguimiento del comportamiento de los riesgos asociados a la matriz de riesgos institucional y aquellos que son identificados en el proceso de implementación del Sistema Integrado de Gestión, así cómo la formulación de acciones correctivas cuando se presente materialización de los mismos.

 El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	MANUAL MANEJO DE CRISIS	Código: 120.01.06-2
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Versión: 04
	PROCEDIMIENTO DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS	Fecha: 27/12/2021
		Página 14 de 21

5.2.4.1. Integración del Equipo de Riesgos

Este Equipo será dirigido desde y por la Dirección General de la Unidad, a través del profesional o asesor delegado, y estará conformado así:

- Un delegado (a) despacho Dirección General.
- Un delegado (a) de la Oficina Asesora de Planeación.
- Los líderes de los Sistemas del Sistema Integrado de Gestión según la tipología de riesgos.
- Un delegado (a) del COMR.
- Delegado área o equipo de trabajo que sea invitado (a) según necesidad.

5.2.4.2. Funciones

Este Equipo tendrá las siguientes funciones orientadas a la gestión y monitoreo de los riesgos de la entidad:

- Recopilar de manera ágil información sobre la contingencia que genera la crisis.
- Brindar recomendaciones sobre la implementación de los lineamientos o de la metodología para la administración de riesgos de seguridad.
- Emitir alertas sobre los riesgos materializados.
- Realizar periódicamente informes sobre el comportamiento de los riesgos
- Analizar el impacto de los riesgos materializados y que deriven siniestro.
- Analizar en el marco del fortalecimiento del autocontrol, los resultados del monitoreo y seguimiento de los riesgos identificados en el mapa de riesgo, con el fin de que se tomen acciones para la optimización de la gestión de los mismos.
- Implementar oportunamente las acciones de prevención de eventos que generen situaciones de crisis.
- Establecer escenarios y definir las estrategias y ejes de acción, para reestablecer la operación de la Unidad afectada por la crisis.

5.2.4.3. Sesiones

Este equipo se reunirá trimestralmente con el fin de analizar los informes de materialización de riesgos. De igual manera podrán reunirse de manera extraordinaria cuando las circunstancias así lo exijan o cuando se reporte la materialización de un riesgo.

 El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	MANUAL MANEJO DE CRISIS	Código: 120.01.06-2
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Versión: 04
	PROCEDIMIENTO DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS	Fecha: 27/12/2021 Página 15 de 21

6. LINEAMIENTOS DE LA ALTA DIRECCIÓN PARA EL MANEJO DE CRISIS

En el contexto de la primera línea de defensa, se establecen los siguientes lineamientos para prevenir la ocurrencia de eventos que ocasionen crisis, para abordar el manejo de la misma y la determinación de rol del equipo de la sala de análisis situacional y el Comité de Manejo de Crisis y se establecen los lineamientos aplicables por el Centro de Operaciones y Monitoreo de Seguridad – COMR, quien es el encargado de intervenir en los momentos de crisis generados por eventos o riesgos de seguridad.

6.1. Prevención y mitigación de crisis

Con el fin fortalecer la gestión del riesgo de tal manera que se puedan prevenir o mitigar los hechos que puedan generar crisis es necesario:

- Identificar el personal y colaboradores de la UARIV que pueden ser objeto de una crisis.
- Analizar el entorno y el nivel de seguridad en el cual los funcionarios y colaboradores desempeñan sus actividades.
- Mantener inventario de recursos disponibles de apoyo dentro y fuera de la institución para enfrentar la crisis.
- Realizar jornadas de formación y capacitación de los funcionarios y colaboradores de la Unidad donde se pueden presentar crisis.
- Incluir en el programa de inducción y reinducción el manejo de crisis.
- Gestionar el riesgo de acuerdo con el protocolo establecido en la metodología de administración del riesgo.

6.2. Manejo de Crisis

Las crisis derivadas de la ocurrencia o materialización de los riesgos de seguridad son abordadas por las estructuras identificadas en el presente manual, trabajando de manera coordinada y articulada

Para el monitoreo, análisis y posible activación de la Sala de Crisis, el/la Director(a) o Subdirector(a) misional notifica al Líder de la Sala cuando se registren situaciones de la misionalidad o administrativas, para efectuar conjuntamente el análisis y comunicar al Director(a) de la Unidad.

6.3. Evaluación del nivel de las crisis

Se deben tener en cuenta cuatro (4) variables para evaluar el nivel de las crisis:

Validez. Hay que evaluar la credibilidad de las fuentes de información con las que el comité de crisis debe operar:

- ¿Qué tan confiable es la fuente de información?

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	MANUAL MANEJO DE CRISIS	Código: 120.01.06-2
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Versión: 04
	PROCEDIMIENTO DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS	Fecha: 27/12/2021 Página 16 de 21

- ¿Qué tan exacta es la fuente de información?
- ¿Se realizó una verificación independiente de la información?

Severidad. Hay que determinar el número de Grupos de Interés que pueden ser afectados por la crisis:

- Determinar si existe algún elemento criminal en la posible causa de la crisis.
- Determinar si la Unidad puede tener implicaciones de tipo legal derivadas de la crisis.
- Determinar el tiempo aproximado para solucionar o controlar el problema.
- ¿Hay amenazas a la salud?
- ¿Cuántas personas han sido afectadas y cómo?
- ¿Hay afectación a la imagen de la Unidad?
- ¿Tiempo necesario para mitigar la crisis?

Alcance. Determinar la cobertura de los medios de comunicación, la cobertura de la información, así como la difusión que se le ha dado al suceso. Igualmente determinar el nivel de cuestionamientos de otras partes interesadas a nivel externo.

- ¿Hasta dónde se ha extendido el problema en los medios?
- ¿De qué naturaleza han sido los cuestionamientos externos?
- ¿Qué audiencias se han visto afectadas por la emergencia?
- Clientes internos y externos

Responsabilidad. Determinar el grado de responsabilidad de la Unidad, así como los asuntos negativos que se deben anticipar como resultado de la crisis.

- ¿Involucramiento criminal?
- ¿Interno?
- ¿Externo?
- ¿Hasta qué grado es responsable la entidad?
- ¿Potencialmente cuántos litigios podría haber?
- ¿De qué tipo podrían ser las demandas externas?

6.4. Generación de alertas

Para el análisis de la situación presentada, generar las alertas y activar cada una de las salas se tendrán en cuenta tres niveles, para la valoración se utilizarán los semáforos establecidos:

Semáforo verde: detección de variables de riesgo localizadas, sin demasiada notoriedad y con final cierto.

Se activa para la sala de análisis situacional y el COMR. Se realiza en el nivel nacional con el equipo que la conforma.

 El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	MANUAL MANEJO DE CRISIS	Código: 120.01.06-2
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Versión: 04
	PROCEDIMIENTO DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS	Fecha: 27/12/2021 Página 17 de 21

En esta se monitorea y analiza la información disponible de las situaciones expuestas por los procesos misionales, la seguridad pública y de los funcionarios o colaboradores. Como resultado se toman las decisiones correspondientes entre el nivel directivo y el/la líder de la sala.

Desde este nivel se comparte la información analizada al semáforo amarillo, con el fin de tener las alertas respectivas, cuando se presenten escenarios a nivel territorial.

Semáforo amarillo: detección de variables de riesgo de amplio espectro, con notoriedad pública y final cierto.

Se activa cuando no es posible avanzar en la situación presentada en el semáforo verde a través de la toma de la decisión misional y se requiere la articulación entre el nivel territorial y nacional para superar la situación.

El Director Territorial, coordinará con las EETT, comunidad o víctimas para el análisis de la situación, buscando conocer las necesidades que deben ser atendidas o gestionadas por la entidad.

Para lo anterior, se debe contar con la información emitida por el semáforo verde y se debe reportar, de manera recíproca, los monitoreos y resultados que se vayan presentando, hasta lograr la superación de la situación.

Semáforo rojo: detección de variables de riesgo graves, con alta notoriedad pública y final incierto.

Se activa cuando no se pueda superar la situación dada en el semáforo amarillo y se deba recurrir a un nivel de apoyo superior, para la toma de decisiones y las gestiones interinstitucionales que se requieran se activa la sala de crisis.

Para esto se debe reunir y entregar al líder de la sala de crisis toda la información y acciones efectuadas por el semáforo verde y amarillo, con el fin de que pueda presentarla al Director General.

A continuación, se presenta los niveles de alerta para el manejo de la sala de crisis, con las acciones que se deben desarrollar:

Nivel de Alerta	Declarado por	Acciones que desarrolla
VERDE	Sala de Análisis Situacional – COMR	<ul style="list-style-type: none"> Monitoreo de las situaciones de acuerdo con lo referenciado por el proceso misional. Registro en el instrumento de seguimiento de lo evidenciado de la situación monitoreada.
AMARILLO	Sala de Análisis Situacional – COMR	<ul style="list-style-type: none"> Revisión del análisis efectuado sobre la situación monitoreada en el nivel verde. Activación las comunicaciones con las DT.

 El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	MANUAL MANEJO DE CRISIS	Código: 120.01.06-2
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Versión: 04
	PROCEDIMIENTO DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS	Fecha: 27/12/2021 Página 18 de 21

Nivel de Alerta	Declarado por	Acciones que desarrolla
		<ul style="list-style-type: none"> Validación de la situación presentada con el territorio (EETT, comunidad, víctimas, funcionarios, colaboradores), para efectuar la atención de esta. Apoyo por parte de la DT, en el lugar o con respecto a la situación presentada. Diligenciamiento del instrumento de seguimiento con las acciones a desarrollar para atender la situación. Seguimiento de las acciones relacionadas en el instrumento, con el fin de indicar si se procede a un nivel de alerta siguiente, por medio del cual se activa la sala de crisis.
ROJO	Sala de Crisis – Director de la Unidad para las Víctimas	<ul style="list-style-type: none"> Convocar a los integrantes del Comité de Manejo de Crisis y activar la sala

6.5. Implementación de acciones

El Equipo de la Sala de Análisis Situacional y el COMR, según sea el caso, valida y genera la alerta e informa al área correspondiente la situación presentada y esta presta en el seguimiento de las acciones de mitigación y control de la crisis definida, las cuales deben ser comunicadas a la Dirección General para establecer los lineamientos de la estrategia de comunicación.

En el evento que por la complejidad y naturaleza del hecho que genera la crisis deba ser escalada al Comité de Manejo de Crisis, se procede a realizar la respectiva citación al comité para analizar la efectividad de las estrategias formuladas que permitan la mitigación y control de esta.

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	MANUAL MANEJO DE CRISIS	Código: 120.01.06-2
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Versión: 04
	PROCEDIMIENTO DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS	Fecha: 27/12/2021 Página 19 de 21

7. COMUNICACIONES

7.1. Pronunciamento a medios de comunicación

En el evento que se requiera realizar un pronunciamiento ante los medios de comunicación, se deberá seguir los lineamientos definidos en la matriz de comunicaciones.

Antes de realizar el pronunciamiento a los medios de comunicación, el vocero deberá conocer todos los antecedentes de los hechos que generaron la crisis, de tal manera que cuente con la información suficiente que le permita responder las preguntas de las 5W2H por sus siglas en inglés:

- What: ¿Qué pasó? ¿Qué acciones se están tomando? ¿Qué acciones se van a implementar para que no vuelva a ocurrir?
- Why: ¿Por qué pasó?
- Who: ¿Quién es el responsable?
- How much: ¿Cuántos son los afectos?
- How: ¿cómo originó la crisis?
- When: ¿Cuándo se originó la crisis?
- Where: ¿Dónde se originó la crisis?

7.2. Vocero

La vocería de la Unidad Administrativa Especial para la Atención a Víctimas está a cargo del Director General o a quien él designe, dependiendo de las acciones a informar. El debe contar con el apoyo de la Oficina Asesora de Comunicaciones.

Los voceros deben:

- Reunir toda la información posible, contando con el acompañamiento de oficina Asesora de Comunicaciones
- Determinar la estrategia de comunicación a través de los canales habilitados
- Determinar los mecanismos de monitoreo inmediato en todos los medios para comprobar el alcance de la crisis.
- Determinar la secuencia y la coherencia de la comunicación, en caso de que se trate de una crisis con extensión en el tiempo.
- Neutralizar la ventaja de los medios que trabajan a tiempo real.
- Brindar información en tiempo real a la comunidad para mantenerlos informados sobre la situación de la crisis
- Mantener el control de la situación frente al manejo de la información.
- Mantener una comunicación directa y fluida con los medios de comunicación para informar sobre hechos ocurridos.
- Diseñar la comunicación interna.

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	MANUAL MANEJO DE CRISIS		Código: 120.01.06-2
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO		Versión: 04
	PROCEDIMIENTO DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS		Fecha: 27/12/2021
			Página 20 de 21

- Preparar información de reserva para llenar los vacíos informativos.
- Elaborar un discurso mediante el cual se informe las acciones tomadas para controlar la crisis.

Adicionalmente, el vocero en el cumplimiento de sus funciones debe tener en cuenta lo establecido en el plan estratégico de comunicaciones específico del proceso de comunicación estratégica y el mensaje transmitido deberá ajustarse en lo contenido en la matriz de comunicaciones de la UARIV, en cuanto a la forma del mensaje y los canales de comunicación, a quien va dirigido y el responsable del mensaje, entre otros.

7.3. Con posterioridad a la crisis

Una vez ocurrido y manejado el evento, es importante:

- 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.
- Recoger la mayor cantidad de información que sirva de experiencia para futuras crisis (crear un archivo de crisis y experiencias positivas y negativas).

El equipo de análisis situacional y el COMR, de acuerdo con la situación presentada, deben generar un informe al Comité de Manejo de Crisis con el fin de retroalimentar las acciones implementadas para atender la crisis y restablecimiento de la normalidad.

7.4. Datos de contacto

La UARIV contará con una base de datos de:

- Todos los miembros del Comité de Manejo de Crisis, miembros del Equipo de la Sala de Análisis situacional y el COMR (nombres, apellidos, puesto o cargo dentro de la entidad, teléfono y dirección de residencia, números de teléfono de la oficina, celular, correo electrónico, etc.,)
- Base de datos de contactos con todos los interesados/afectados por la crisis (bomberos, Policía, medios de comunicación, Comités de Emergencias, etc.)

 El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	MANUAL MANEJO DE CRISIS		Código: 120.01.06-2
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO		Versión: 04
	PROCEDIMIENTO DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS		Fecha: 27/12/2021
			Página 21 de 21

8. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

1. Protocolo para el Manejo del Riesgo Público
2. Metodología para la Administración de Riesgos Institucionales
3. Plan estratégico de comunicaciones
4. Matriz de Comunicación
5. Procedimiento de Control Registro
6. Formato Identificación de partes interesadas
7. Procedimiento Operación Sala de Crisis

Anexo 1 Control de cambios

Versión	Fecha del cambio	Descripción de la modificación
1	22/12/2016	Creación
2	02/03/2017	Se incluye el COMS y el apartado del Equipo Nacional de Gestión y Seguimiento de Riesgos, crisis y comunicaciones estratégicas.
3	06/03/2018	Se actualiza el COMR y el nombre Equipo de crisis y comunicaciones estratégicas, adicionalmente se realizan ajustes como parte de la mejora.
4	27/12/2021	Se actualiza el manual incorporando la información correspondiente a Sala de Crisis, conformación del Equipo de la Sala de Análisis Situacional, articulación con el COMR, lineamientos de la Alta Dirección para el manejo de Crisis y otros ajustes como parte de la mejora.