

 Unidad para las Víctimas	PROTOCOLO DE SEGURIDAD EN COMISIONES Y SERVICIOS	Código: 164,12,10-5
	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO PARA EL MANEJO DE RIESGO PÚBLICO	Fecha: 17/10/2023
		Página 1 de 14

1. OBJETIVO:

Brindar las recomendaciones desde el centro de Operaciones y Monitoreo de Riesgos – COMR para prevenir situaciones de riesgo a través de acciones que puedan realizar los colaboradores antes, durante y después del desarrollo de las actividades encomendadas por la Entidad.

2. ALCANCE:

Aplica para todos los colaboradores (funcionarios públicos y contratistas) de la Unidad para las Víctimas, tanto directos como indirectos a nivel Nacional y Territorial, en cualquier parte en donde se desarrollen actividades institucionales o que sean de carácter personal.

3. DEFINICIONES:

- **ACCIDENTE:** suceso eventual del que involuntariamente resulta un daño, o que altera el orden regular de las cosas o personas, acciones o actividades previstas en ese momento.
- **ACCIDENTE DE TRABAJO:** es todo suceso repentino que sobrevenga por causa o con ocasión del trabajo y que produzca en el trabajador una lesión orgánica, una perturbación funcional o psiquiátrica, una invalidez o la muerte. Es también accidente de trabajo aquel que se produce durante la ejecución de órdenes del empleador o contratante durante la ejecución de una labor bajo su autoridad, aún fuera del lugar y horas de trabajo.
- **ACCION HUMANITARIA:** conjunto de acciones de ayuda a las víctimas de eventos, emergencias o desastres por fenómenos naturales, tecnológicos o generados por el ser humano como el conflicto armado, orientadas a aliviar el sufrimiento humano, proteger la vida y los derechos fundamentales.
- **ACTIVIDAD INSTITUCIONAL:** conjunto de acciones desarrolladas bajo el control, coordinación, autorización y seguimiento de la Unidad para las Víctimas en cumplimiento de su misión institucional.
- **AMENAZA:** factor del riesgo que comprende las situaciones o hechos externos con la potencialidad de causar daño a una persona, grupo o comunidad, a través de una acción intencionada y por cualquier medio.
- **ANÁLISIS / EVALUACIÓN DEL RIESGO:** análisis o estudio para considerar el riesgo de manera más sistemática en función de las amenazas en el entorno de una organización, de sus vulnerabilidades particulares y las medidas de seguridad existentes.
- **CONDICIONES DE SEGURIDAD:** contexto dentro del cual se busca garantizar la seguridad del personal de la Unidad para las Víctimas para poder desarrollar alguna actividad institucional.
- **EMERGENCIA:** situación inesperada que puede afectar la salud, la vida, los bienes, servicios y/o al medio ambiente alterando el funcionamiento normal en el área afectada y encontrándose dentro de la capacidad de ser controlada a nivel local.
- **EVALUACIÓN DE RIESGO:** proceso mediante el cual se realiza un análisis de los diferentes factores de riesgo a fin de determinar el nivel de este, que para los presentes efectos puede ser ordinario, extraordinario o extremo.

- **EVENTO:** acontecimiento o suceso que puede ser producido por la actividad humana o por efectos de la naturaleza.
- **EXTORSIÓN:** acto de constreñir una persona con el objetivo de sacar un provecho ilícito para sí o un tercero.
- **FUERZA PÚBLICA:** estructuras armadas y uniformadas constitucionalmente establecidas por el estado para defensa de la soberanía y orden público a nivel nacional, la integran el ejército, la armada nacional, la fuerza aérea y la policía.
- **GESTIÓN DEL RIESGO:** intento de reducir la exposición a los riesgos más serios (riesgos contextuales, programáticos e institucionales) mediante la identificación, la supervisión y el abordaje de factores clave de riesgo. También supone lograr un equilibrio entre los riesgos y las oportunidades, o una serie de riesgos contra los otros. Debe entenderse como un proceso facilitador y no simplemente como un proceso de precaución (INCAF, 2009).
- **IDENTIFICACIÓN:** documentos que acreditan o respaldan la condición de una persona (Nacionalidad, Ciudadanía, miembro o integrante de una entidad u organismos, etc.).
- **IMPACTO:** grado de severidad o nivel de intensidad generado por una afectación de seguridad.
- **INCIDENTE DE SEGURIDAD:** es una situación adicional de riesgo o de afectación, en este caso para el personal de la Unidad para las Víctimas, para la labor y para los equipos, bienes e instalaciones de la entidad, presentada en un lugar y momento determinado con ocasión a un evento, emergencia o desastre y/o derivada de una acción u omisión o de una percepción, afectando el normal desarrollo de la labor humanitaria de la Unidad para las Víctimas en el país. Ejemplo el personal que fue amenazado por atender a una víctima del conflicto armado.
- **MEDIDAS DE PROTECCIÓN:** acciones que emprende o elementos físicos de que dispone el proveedor con el propósito de prevenir riesgos y proteger los derechos a la vida, integridad, libertad, y seguridad personal de los protegidos.
- **PROTOCOLO:** conjunto de normas y procedimiento que deben seguirse en ciertas situaciones o actos.
- **OPORTUNIDAD:** las medidas de prevención y protección se otorgarán de forma ágil y expedita.
- **ORDEN PÚBLICO:** situación relacionada con la tranquilidad que debe existir en una comunidad, región o país.
- **RIESGO:** probabilidad de ocurrencia de un daño al que se encuentra expuesta una persona, un grupo o una comunidad, como consecuencia directa del ejercicio de sus actividades o funciones políticas, públicas, sociales o humanitarias, o en razón al ejercicio de su cargo, en unas condiciones determinadas de modo, tiempo y lugar.
- **RIESGO PÚBLICO:** aspectos, situaciones y/o actos que se viven en espacios públicos y/o privados, abiertos y/o cerrados, que pueden poner en riesgo la vida, la integridad física, y el patrimonio de las personas.

4. MARCO NORMATIVO

- Ley 1562 de 2012. "Por la cual se modifica el sistema de riesgos laborales y se dictan otras disposiciones en materia de salud ocupacional". Art. 2 a 4: establecen la obligatoriedad de afiliar a los trabajadores al Sistema General de Riesgos Laborales y define el accidente de trabajo y la enfermedad laboral.

- Ley 9 de 1979. "Por la cual se dictan medidas sanitarias". Título III. Salud ocupacional. Arts. 80 a 85: establecen la obligatoriedad de todos los empleadores de proteger la salud de los trabajadores y de implementar programas de salud ocupacional; del Gobierno para preservar, conservar y mejorar la salud de los individuos en sus ocupaciones, y de los trabajadores para cumplir con las medidas de prevención de los riesgos para la salud.
- Decreto 1072 de 2015. "Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo". Capítulo 6. Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST). Define las directrices que debe cumplir todo empleador para implementar el SG-SST.
- Resolución 0312 de 2019. "Por la cual se definen los estándares mínimos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST)".
- GTC 45 de 2015. "Guía para la identificación de los peligros y la valoración de los riesgos en seguridad y salud ocupacional".
- Ley 599 del 24 de julio de 2000. Por el cual se expide el Código Penal.
- Ley 906 de 2004. Por la cual se expide el Código de procedimiento penal.

5. ACTIVIDADES

ACTIVIDADES DE CONTACTO DEL COMR CON LOS COLABORADORES DE LA UNIDAD - APLICATIVO COMR

a. Comisión estado "Sin Comunicación"

En caso de:	Acción de Monitoreo
Se realiza 1ª llamada	sin notificación, se envía mensaje de voz y/o se envía mensaje TXT, WhatsApp.
Se realiza 2ª llamada	con notificación (correo) al colaborador, se envía mensaje de voz y/o se envía mensaje TXT, WhatsApp.
Se realiza 3ª llamada	con notificación (correo) al colaborador y al jefe, se envía mensaje de voz y/o se envía mensaje TXT, WhatsApp.
Se realiza 4ª llamada	con notificación (correo) al colaborador y al jefe, se envía mensaje de voz y/o se envía mensaje TXT, WhatsApp. Además, se informa al coordinador del COMR, Secretario General y Enlace Policía.
Se realiza 5ª llamada	con notificación (correo) al colaborador y al jefe, se envía mensaje de voz y/o se envía mensaje TXT, WhatsApp. Además, se informa al coordinador del COMR, Secretario General y Enlace Policía, en este caso se contacta a familia y organismos de emergencia.

NOTA: Hasta no tener la ubicación y/o situación del colaborador, el plan de seguimiento no se cierra, y continua el esfuerzo de búsqueda.

b. Comisión estado "Normal"

 Unidad para las Víctimas	PROTOCOLO DE SEGURIDAD EN COMISIONES Y SERVICIOS	Código: 164,12,10-5
	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO PARA EL MANEJO DE RIESGO PÚBLICO	Fecha: 17/10/2023
		Página 4 de 14

Se registra nombres y apellidos de la persona que reporta, la información que suministra la misma persona que reporta, se registra los acompañantes (si aplica), el lugar donde desarrolla la actividad institucional programada, el objetivo de la comisión.

c. Comisión estado "Desplazamiento"

Se registra nombres y apellidos de la persona que reporta, información que suministra la misma persona que reporta, se registran los acompañantes (si aplica), la hora de salida y hora aproximada de llegada, así mismo si se encuentra en recorrido y el lugar por donde transita.

d. Comisión estado "En Espera"

Se registra nombres y apellidos de la persona que reporta, la información que suministra la misma persona que reporta, la relación de los posibles acompañantes (si aplica), y la posible hora de salida, como el motivo de la espera.

Es importante el desarrollo de las siguientes actividades previas al cumplimiento de una actividad o misión humanitaria:

- Todo el personal de la Unidad para las Víctimas debe conocer la documentación asociada al riesgo público, social, SG-SST para las comisiones en terreno y desplazamientos.
- El colaborador de la Unidad de Víctimas debe registrarse ante el Centro de Operaciones y Monitoreo de Riesgos (COMR), por medio de la plataforma tecnológica dispuesta para este fin y es responsable de la actualización de su información personal y contactos en caso de emergencia y contactos en caso de emergencia cada vez que se requiera, previa aprobación del curso básico de seguridad virtual BSAFE.
- Diligenciar su plan de seguimiento, en el link <https://comr.unidadvictimas.gov.co/Pages/RegPlanSeguimiento>, con mínimo cinco (5) días hábiles previos a la salida, detallando las fechas, los desplazamientos (lugares de salida y llegada), proyectando horarios (AM/PM) y medios de transporte (aéreo, terrestre, fluvial o marítimo) e informar si requiere acompañamiento de seguridad de la fuerza pública personal o en el lugar donde se va a realizar la actividad institucional.
- Consultar el boletín informativo de estado de las vías, pronóstico meteorológico, recomendaciones sanitarias, e información complementaria (viaje seguro, estado de aeropuertos y vuelos) enviado por el Centro de Operaciones y Monitoreo de Riesgos – COMR a los colaboradores de La Unidad para las Víctimas.
- Tener en cuenta que en caso de necesitar acompañamiento especial por parte de fuerza pública el requerimiento se debe realizar con mínimo ocho (8) días hábiles de anticipación y este se debe canalizar a través del COMR.
- Planificar y preparar el viaje con anticipación suficiente.
- Tener clara la agenda de sus actividades a desarrollar durante su comisión.
- Planificar sus transportes terrestres y aéreos (realice el check-in de vuelo con anterioridad).
- Realizar con anterioridad la reserva de su hospedaje.
- Realizar los cursos virtuales que le brindan las pautas y recomendaciones para minimizar riesgos y garantizar la integridad personal.
- Si tiene alguna recomendación médica, verifique que lleve con usted sus medicamentos y documentos que pueda requerir.

- Comunicar a sus familiares los lugares donde se va a desplazar.
- Verificar condiciones mínimas de seguridad a través de fuerza pública, autoridades locales y comunidad.
- Planificar las fechas, comunidades a visitar, predios, personal humanitario que participará si aplica, elementos de ayuda humanitaria que se entregaran.
- Notificar a la comunidad objeto de la visita.
- Familiarizarse con la información proporcionada de su lugar de destino y verificar las condiciones de seguridad del lugar de desplazamiento.
- Tener en cuenta las condiciones de salubridad del lugar a visitar, si es necesario aplicar un esquema de vacunación especial por enfermedades propias del sitio o alguna epidemia.
- Mantener un comportamiento que no ponga en riesgo su integridad, la seguridad personal y la de los demás.
- Coordinar con el operador en caso de ser necesario para validar desplazamientos y horarios.
- Definir un lugar seguro para hospedarse. Ubicar hospitales y entidades de respuesta a emergencias.
- Preparar un kit personal con elementos aseo personal, medicamentos, agua potable, maletín de primeros auxilios, linterna con pila de repuesto, protector para lluvia, bolsa de plástico grande.
- No utilice prendas relacionadas con la fuerza pública ni camuflados en general.
- Validar las condiciones climáticas de la zona a visitar o por donde se movilizará y posibles efectos en los desplazamientos.
- Utilizar elementos acordes a las condiciones climáticas del territorio: Frío: ropa abrigada, bufanda, alimentos altos en calorías o Calor: ropa fresca, bloqueador, gafas de sol, repelente de insectos y agua.
- Respetar, seguir y cumplir todas las normas de seguridad de la Unidad y los procedimientos en el lugar de destino (durante y al término de funciones).
- Cerciorarse de tener el celular en buen estado y la batería cargada, preferiblemente llevar una de repuesto.
- Asistir a las capacitaciones programas por la Unidad de Víctimas sobre seguridad y riesgo público.
- Reportar al COMR el inicio del desplazamiento, el arribo al sitio de la comisión y su regreso al lugar de origen, y a la par mantener informado a su Jefe inmediato y/o Director territorial.
- Conocer los datos de contacto y números de teléfono del colaborador encargado del seguimiento y monitoreo del Grupo de Gestión de Talento Humano – Centro de Operaciones y Monitoreo de Riesgos.
- Informar de cualquier incidente de seguridad, de manera oportuna al Grupo de Gestión de Talento Humano – Centro de Operaciones y Monitoreo de Riesgos, de acuerdo con el procedimiento de riesgo publico reporte de accidentes o incidentes.

6. RECOMENDACIONES:

En su vehículo:

- No se baje o estacione en lugares poco concurridos y poca luz.

- Mantenga las ventanillas de su automóvil cerradas.
- No ubique su celular en un lugar visible para los delincuentes.
- Cambie de dirección constantemente y si presume que lo siguen acérquese a la autoridad de policía.
- Procure no ponerse joyas o relojes vistosos mientras transites en el vehículo.
- No ponga paquetes a la vista, deposítelos en el baúl.
- No vaya por ahí desprevenido sin estar atento a su entorno.
- No ponga la cartera o bolsos en los asientos del vehículo, puede suceder que un individuo pase caminando y le distrae para que otro actúe con certeza sobre los mismos. Colóquelos debajo del asiento.
- Si está en un trancón deje un espacio entre carro y carro para reaccionar.
- El delincuente actúa en segundos o fracciones de segundo.
- Este atento, te pinchan el carro en el parqueadero y te siguen al salir pinchado hasta donde quedas expuesto. Llama a tu servicio de asistencia y no retires el carro del parqueadero.
- De alguna manera los delincuentes piensan que el joven es más descuidado y da la oportunidad por ocuparse en diferentes cosas a la vez.
- Sospeche de personas que de la nada ofrecen apoyo gratis.
- No reaccione mostrando miedo, eso le confirma al delincuente que tiene objetos valiosos.

Al caminar por la calle:

- No utilicé maletas o morrales de marca.
- No muestre señales de llevar objetos valiosos.
- No reaccione mostrando miedo, eso le confirma al delincuente que tiene objetos valiosos.
- Los audífonos delatan que equipo celular llevas.
- Evite distraerse con señuelos que montan los delincuentes a su paso, con juegos, adivinos, ¿falsas rebajas, donde está la bolita? etc.
- Evite el contacto con desconocidos en la calle más aún si esta solo (a).
- Cuando salga de algún sitio hágalo acompañada y si es en grupo, mejor.
- No camine por sitios oscuros y abandonados, evite caminar en la misma dirección de los carros para no exponerse a un ataque por atrás.
- Camine observando lo que hay en su alrededor o entorno (360 grados).
- Al identificar una situación sospechosa, evítala cambiando de dirección o alejándose.
- El delincuente tiene como enemigo la distancia, ósea, “el precisa cerrar el espacio” siendo así manténgase a mínimo 20 metros de distancia.
- No aborde puentes o pasos peatonales solo(a), espere la presencia de otras personas ojalá conocidas.
- Si sabe que va a caminar largos tramos no muestre objetos valiosos o escóndalos de las miradas, los delincuentes también hacen inteligencia a sus víctimas.
- Cuando el sospechoso camine hacia usted, cambie de acera y observe el comportamiento del sospechoso, si hace lo mismo, busque refugio en un local, una casa, guardas de seguridad, policía etc. Mantenga la distancia entre el sospechoso y usted.
- Si ya es inminente que el delincuente se acerca a usted, grite, llame al 123. Generalmente el delincuente no correrá detrás de usted ya que no quiere llamar la atención, prefiere una víctima menos preparada- atenta – prevenida.

 Unidad para las Víctimas	PROTOCOLO DE SEGURIDAD EN COMISIONES Y SERVICIOS	Código: 164,12,10-5
	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO PARA EL MANEJO DE RIESGO PÚBLICO	Fecha: 17/10/2023
		Página 7 de 14

- No grite “auxilio”, ni tampoco “fuego”, las demás personas podrían asociar con un peligro inminente y no ayudar, huir, prefiera “gritar” el nombre de un familiar o conocido, ejemplo “Manuel ayúdame” esto haría que el delincuente la asocie con una persona que está ahí en el lugar-. ¿Quién es Manuel?
- Si tuviere el presentimiento de que alguien va a abordarle “nunca deseche la posibilidad”. Muchas personas que fueron asaltadas relatan que presintieron que algo iba a ocurrir y no lo previnieron.

En la casa y en la oficina:

- A todo delito antecede un estudio de parte del delincuente, así que siempre hay que hacer rondas de observación con la posibilidad de encontrar movimientos o hechos sospechosos.
- El delincuente no quiere exponerse, por lo que siempre elige víctimas y al más desprevenido.
- El delincuente no tiene aspecto determinado, eso del mal vestido quedo atrás, hoy puede presentarse con corbata, mujer hermosa o vestido de doctor.
- Es común que utilicen fachadas de servicios públicos y organismos de seguridad.
- El ingreso de domiciliarios debe ser doblemente verificado – origen y destino.
- Los delincuentes abandonan objetos para medir el grado de reacción de los sistemas de seguridad. Ahora les es más fácil esconder la identificación por el tapabocas.
- Los delincuentes generan alarmas para hacer desplazar los servicios de seguridad a un extremo de la ciudad, del barrio, o de la empresa para robar en otro.
- Las cámaras de seguridad externas deben apuntar con mayor certeza a los lugares vulnerables identificados.
- En los esquemas de seguridad local, (casa u oficinas), las fortalezas de los hombres de seguridad deben resguardarse como un secreto profesional (Armas – capacitación – herramientas de detección, planes – etc.).

Protocolo de Autoprotección:

La delincuencia está en operación todo el tiempo y algunos delitos se han incrementado, por lo que es oportuno tomar en cuenta las siguientes recomendaciones, que de seguro salvarán su integridad y protegerán sus bienes:

Al Viajar:

- Evite comentar el motivo de su viaje a personas, inclusive familiares si no hacen parte de su núcleo familiar.
- Verifique que sus documentos de identificación estén al día y completos (Cédula, Carné, EPS, ARL) y deje una copia con sus familiares. En lo posible lleve una segunda billetera donde no estén documentos que lo relacionen con la Entidad.
- No lleve joyas, elementos vistosos, calzado incómodo o armas de fuego.
- Antes del viaje, comuníquese con la persona que fue designada para recogerlo al lugar de la comisión bien sea en aeropuerto o terminal, en caso de que dicha persona no pueda recogerlo, no tome cualquier medio de transporte, no haga caso a letreros que anuncien su nombre o logo de la Entidad, recurra a un transporte seguro.

- Lleve anotado los teléfonos de contacto (familiares, amigos o compañero de trabajo, carné de vacunas, grupo sanguíneo y prescripciones médicas) para que, en caso de una emergencia, se pueda actuar y coordinar el evento de una mejor manera.
- Asegúrese de llevar los elementos básicos para el lugar de destino, tenga en cuenta factores como: días de comisión, clima, actividad a cumplir, lugar donde se alojará, entre otros.
- Cerciórese que en la Entidad conocen de su comisión, la información más básica de su viaje (vuelo, hora de salida - llegada y empresa aérea; de bus, empresa y hora de salida - llegada) y tenga el árbol telefónico de las personas que lo acompañan o hacen parte de la comisión.
- Asegúrese de tener información sobre las condiciones de seguridad y precauciones que debe adoptar en el lugar de destino.
- No lleve carpetas o fólderes, ni elementos innecesarios que llame la atención a posibles agentes agresores.
- Evite que el equipaje sea muy grande o llamativo, con el fin de estar más atentos a nuestra seguridad personal y no de las maletas. No permita que nadie cargue o manipule su equipaje.
- Use en lo posible, bolsillos secretos donde guarde su dinero y no lleve consigo objetos de valor, de ser indispensables, asegúrese de dejarlos en la caja fuerte del hotel.
- Esfuércese por mantener un perfil bajo.
- No lleve consigo elementos llamativos o de marca, atrae a los delincuentes.
- Evite demostrar que desconoce la ciudad o lugar de destino, infórmese previamente de las condiciones y puntos estratégicos del lugar de destino, mantenga un mapa de la ciudad, municipio y/o corregimiento al que viaja, para exponer seguridad en sus movimientos.
- Si usa anteojos, en lo posible, lleve otro en caso de pérdida.
- Si toma medicamentos, colóquelos en el equipaje de mano. Para evitar problemas con la autoridad que pregunte (mantenerlos en el envase original), llevar una copia de la prescripción médica que certifica la necesidad de estos.

Si está en el lugar de la reunión:

- No establezca relaciones con personas desconocidas y cuyas intenciones sean inciertas.
- Verifique las condiciones de seguridad del sitio donde se adelantará la reunión, estableciendo salidas de emergencia, sitios probables de refugio, puntos de acceso y encuentro.
- Preste atención a las personas que asisten a la reunión con el fin de identificar a quienes exponemos nuestros conceptos, para que la información laboral no quede en manos de personas ajenas.
- No dejemos al alcance de personas extrañas o desconocidos documentos, o carné, que nos identifiquen.
- Estar atento a los empujones y las aglomeraciones sorpresivas en centros urbanos o reuniones. Esto ayuda a prevenir el truco de la "marca a presión": la víctima es rodeada por tres o más personas que simulan sufrir empujones, y en la confusión cometen el hurto a persona.
- En lo posible no acuda solo a lugares públicos que desconozca. No se invente citas de última hora que no estaban en su agenda.
- No acepte productos o elementos que extraños le ofrezcan.

 Unidad para las Víctimas	PROTOCOLO DE SEGURIDAD EN COMISIONES Y SERVICIOS	Código: 164,12,10-5
	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO PARA EL MANEJO DE RIESGO PÚBLICO	Fecha: 17/10/2023
		Página 9 de 14

- En caso de sentirse en riesgo, refúgiase en lugar próximo y seguro, mientras cesa el peligro y de ser necesario, acuda a la autoridad de policía del lugar a través del número de emergencia 123. Salga de la zona de riesgo.

Si está en una zona de riesgo:

- Verifique con las autoridades del lugar, los sitios identificados como peligrosos.
- Tenga en cuenta que aún existe presencia de disidencias de las FARC en algunos lugares del país, presencia del ELN y GAO (Grupos Armados Organizados). Cuando lo consideremos necesario, solicitemos el acompañamiento de las autoridades estatales en zonas urbanas y rurales.
- Procure transitar en horas diurnas (06:00 am - 06:00 pm). Siempre lleve su celular full de carga, saldo y dispuesto con un teléfono de emergencia marcado. Evitemos rondas nocturnas.
- Sospechemos cuando nos ofrezcan transportes demasiado económicos y con visos de ilegalidad (mototaxis, camionetas extrañas sin identificación).
- Confíen en sus instintos. Si una persona nos parece sospechosa evitémosla, retirémonos del lugar y ubiquémonos en un lugar seguro. Siempre atentos de los lugares que transitamos.
- Hospédese en establecimientos reconocidos o en aquellos que brinden seguridad.
- Absténgase de realizar paradas innecesarias en sitios despoblados y desconocidos.
- Informe siempre a su oficina y familia sobre los desplazamientos a realizar (salida y llegada). En lo posible cree un contacto en la cabecera municipal con alguna autoridad local o enlace territorial.
- Esté siempre atento a comentarios por parte de los pobladores sobre inseguridad, de zonas o sitios que no se deben visitar o transitar. Elabore un plan B, para sus movimientos, con una ruta alterna si es posible.
- Si viaja en grupo, no olvide mantener la unidad de trabajo en equipo.
- Ante un retén ilegal en vía terrestre o fluvial, nunca pretenda evadir o escapar del mismo, la prudencia ayuda a minimizar los riesgos.
- En un retén ilegal y ante posibles cuestionamientos de los delincuentes, evite entrar en discusión, esto agravaría la situación y pone en riesgo su vida.
- Mantenga comunicación con su familia en intervalos prudenciales. Enviemos un mensaje de texto a nuestro familiar indicándole placas, color, vehículo, nombre del conductor y trayectos.
- Evite iniciar o responder a conversaciones personales o telefónicas con personas extrañas sobre su identidad, destino y actividad laboral. Nunca difunda información personal por teléfono inalámbrico o celular.
- No de referencias por teléfono, evite dar nombres, dirección o ubicación de los miembros de su familia, empresa o vecinos; no deje entrever que está solo.
- No se deje sorprender con preguntas engañosas o situaciones supuestas. Si le informan de un accidente o enfermedad repentina de un familiar, mantenga la calma, pregunte a donde fue trasladado; no salga del lugar donde se encuentra sin antes verificar la información y avisar por teléfono a otro familiar y acordar con él/o que van a hacer.
- En caso de ser informado, de encontrarse en una zona de minas antipersona o municiones sin explotar, que por lo general se encuentran enterradas o mimetizadas con elementos, equipos electrónicos, señuelos de la naturaleza, llantas de vehículos etc., regrese sobre sus propias huellas o las de su vehículo, una vez alejado de las

 Unidad para las Víctimas	PROTOCOLO DE SEGURIDAD EN COMISIONES Y SERVICIOS	Código: 164,12,10-5
	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO PARA EL MANEJO DE RIESGO PÚBLICO	Fecha: 17/10/2023
		Página 10 de 14

zonas de peligro, se debe informar a la autoridad del lugar, para su desactivación especializada, no retorne a poner señales, esto puede poner en peligro su vida.

- No entre en discusiones políticas o partidistas, usted ante todo es un servidor técnico que fundamenta su accionar en la generación de soluciones y beneficios que acompañan el desarrollo de las comunidades.

PROTOCOLO POR AGRESIÓN FÍSICA Y/O VERBAL EN EL PUESTO DE TRABAJO EN LAS CALLES

ANTES:

- Abstenerse de realizar acciones o comentarios que puedan provocar a otras personas.
- Reconocer los sitios donde se haya presentado agresión física o verbal.
- Estar atentos los movimientos extraños o personas sospechosas que generen desconfianza.
- Variar los recorridos y conocer el sector para huir en caso de detectar movimientos sospechosos.
- No portar armas.
- Entre menos tiempo se demore haciendo su trabajo menos vulnerable será.
- Trate a todas las personas con respeto.
- Evite asistir a sitios bajo llamadas sospechosas.
- No trate mal a otras personas en la calle.
- Conduzca con calma sin ejecutar maniobras bruscas o intimidantes hacia otros.

DURANTE:

- Conserve la calma, evite responder con agresión
- Analice las consecuencias de sus actos antes de actuar
- No emita comentarios o actos que puedan provocar más al agresor.
- Procure centrar su atención en estabilizar el ritmo de la respiración, esto le ayudará a tomar control de sus reacciones.
- Evite desafiar con la mirada o conductas al agresor.
- Promueva la calma de la otra persona.

DESPUÉS:

- Conserve la calma o ponga toda su voluntad en recuperarla, en caso de no lograrlo, desahóguese hablando del evento.
- Intente identificar si usted tuvo algo de responsabilidad de frente a la agresión para corregirlo en futuros acontecimientos.
- Analice lo sucedido y aprenda de la experiencia, comuníquelo para evitar que les pase a otros.
- Busque ayuda psicológica si lo necesita.

PROTOCOLO POR EXTORSIÓN O VACUNAS

ANTES:

- No sea ostentoso y maneje con prudencia la relación con la comunidad y con los negocios aledaños.
- En caso de presentarse situaciones de extorsión en el sector, estar al tanto de lo sucedido.
- Sea prudente con el manejo de la información. Evite hablar con cualquier persona acerca de flujo de dineros, balances del día, consignaciones o manejos administrativos, entre otros. Recuerde que la fuga de información es una de la forma más sutil de hacerse vulnerable.
- Verifique los datos y referencias de las personas que le prestan servicios personales o laborales y negocios, no sea confiado.
- Sea selectivo con las personas con quienes entabla amistad y si es del caso, absténgase de emitir juicios o comentarios relacionados con adquisiciones o futuras compras.
- Recuerde que nadie sabe quién escucha o a donde irá a parar una información.
- Maneje un bajo perfil, por razones inherentes al orden público de nuestro país, ostentar un alto perfil es convertirse en una posible víctima.

DURANTE:

- No entre a negociar directamente. Canalice la información hacia las autoridades y reporte el evento al área de seguridad y salud en el trabajo.
- No confronte a los extorsionistas ni les discuta sobre su razón de ser, sea neutral.
- Informe a la empresa. Por nada del mundo se guarde la información.
- Dimensione la calidad de las amenazas y los amenazantes en el sentido de que sea delincuencia común, narcotráfico o grupos organizados al margen de la ley.

DESPUÉS:

- Corte con los diferentes focos de riesgo como amistades y barrio de residencia, de ser el caso.
- Acate las recomendaciones de seguridad emitidas por la entidad y autoridades.
- No brinde información a personas externas.

PROTOCOLO POR SECUESTRO

- Cualquier persona puede ser privada de su libertad, sin importar nivel social, cultural y económico.
- Estar alerta y ser desconfiado. Reportar circunstancias extrañas e inusuales.
- Procure no establecer rutinas, modifique sus rutas y horarios.
- Tenga a la mano vías de comunicación en caso de emergencias.
- Tenga control de empleados doméstico y de oficina.
- Evite que otros sepan información sobre su capacidad financiera y liquidez.
- En lugares públicos, evite hacer comentarios sobre asuntos personales y económicos ya que gente extraña puede ser informante de un secuestrador.
- No concentre su dinero en una sola cuenta bancaria y evite manejar grandes sumas de dinero.

 Unidad para las Víctimas	PROTOCOLO DE SEGURIDAD EN COMISIONES Y SERVICIOS	Código: 164,12,10-5
	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO PARA EL MANEJO DE RIESGO PÚBLICO	Fecha: 17/10/2023
		Página 12 de 14

- Elaborar un plan personal ante emergencias y platicar con la familia sobre precauciones a tomar en caso de un rapto.
- No ser ostentoso.
- Rechace citarse con desconocidos en lugar poco concurridos o lejanos.
- Comuníquese a alguien de confianza los lugares que va a visitar fuera de casa o del trabajo y estime cuánto tiempo utilizará en estos desplazamientos. Si sospecha que lo siguen, busque rutinas alternativas al destino y evite las acostumbradas.

Si es víctima de secuestro:

- Mantenga la calma.
- No se involucre con los captores, no los confronte, no los mire a los ojos, trate de generar conversaciones que permitan crear empatía.
- No trate de escapar excepto que exista una oportunidad muy fuerte y segura.
- Si decide huir que sea sólo por estar en grave riesgo de morir.
- No intentar negociar con los secuestradores.
- Evitar darles información a los captores, podría dificultar las negociaciones.

PROTOCOLO DE SEGURIDAD FÍSICA, EN CASO DE AMENAZA DE BOMBA O ATENTADO

Estos son algunos aspectos importantes en nuestra labor para garantizar el control y disminución de los riesgos en los centros de trabajo de la entidad o en la Calle.

- Si usted detecta la amenaza cerca y es anunciada, conserve la calma.
- Siga las instrucciones de la brigada de emergencias de la entidad.
- Evite sobresaltarse y gritar, pues generará pánico en los demás.
- Controle sus emociones, permita que sea la persona encargada quien avise a las autoridades y confíe en que ellos están haciendo su labor.
- Por ningún motivo regrese o se acerque al lugar donde se está generando la emergencia; evite la formación de tumultos y controle su curiosidad.
- Evite comentarios sobre el trabajo con amigos o conocidos.
- No suministre información de la entidad.
- Cuando existan riesgos en su labor informe a su jefe.
- Evite hacer negocios o venta de elementos como joyas, ropa, juguetes, etc. en las instalaciones.
- Guarde y proteja la información, evite que otras personas tengan acceso a ella.
- Evite guardar dinero u objetos de valor en escritorios o archivadores.
- Al iniciar sus labores, verifique que todas las herramientas de trabajo estén en el lugar donde las dejó el día anterior.
- En caso de encontrar artefactos sospechosos, informe de inmediato a su jefe, personal de seguridad y agentes policiales.

PROTOCOLO EN CASO DE ASONADAS

Protesta violenta y sonora de un grupo numeroso de personas que suele ser reprimida.

Tenga en cuenta:

 Unidad para las Víctimas	PROTOCOLO DE SEGURIDAD EN COMISIONES Y SERVICIOS	Código: 164,12,10-5
	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO PARA EL MANEJO DE RIESGO PÚBLICO	Fecha: 17/10/2023
		Página 13 de 14

- Aléjese de la multitud.
- Evite acercarse a las manifestaciones, puede resultar agredido.
- Aléjese de puertas y ventanas que den a la calle.
- Esté atento a las recomendaciones de los coordinadores de evacuación.
- Evite gritar y fomentar la violencia.
- Evite el pánico.
- Busque un refugio mientras pasa la manifestación

PROTOCOLO EN CASO DE ROBO / ATRACO

ANTES:

- Solicite con anticipación información de la seguridad del sector.
- Reconozca los sitios donde hayan ocurrido los eventos.
- Evite tener equipos tecnológicos descubiertos o a la vista de otras personas.
- Este atento a movimientos extraños o personas sospechosas que generen desconfianza
- No lleve objetos llamativos o vistosos como joyas o accesorios de marca.
- Cambie sus recorridos y conozca el sector para huir en caso de detectar movimientos sospechosos.

DURANTE:

- Conserve la calma, es importante hacer lo que ellos le digan y evitar dar más información de la que los agresores puedan pedir,
- No haga movimientos bruscos, al momento de intentar alguna acción
- Haga sentir al agresor que tiene control de la situación
- Evite actos heroicos, no se resiste ni reaccione violentamente recuerde que las armas blancas o de fuego son elementos contundentes.
- Mantenga las manos en lugar visible para el atracador
- Evite mirar directamente a los ojos del agresor para que él no se sienta retado.

DESPUÉS:

- No persiga al agresor por el contrario salga inmediatamente de la zona
- Conserve la calma o ponga toda su voluntad en recuperarla en caso de no lograrlo desahóguense hablando del evento.
- Haga un inventario de lo robado e informe prontamente lo sucedido a su jefe inmediato y a la administración.
- Analice lo sucedido y aprenda de la experiencia.
- Comuníquelo para evitar que les pase a otros.

PROTOCOLO CONTRA EL FLETEO

Práctica criminal en la cual una persona que acaba de retirar una suma de dinero de una oficina bancaria es robada a mano armada por individuos en vehículo.

 Unidad para las Víctimas	PROTOCOLO DE SEGURIDAD EN COMISIONES Y SERVICIOS	Código: 164,12,10-5
	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO PARA EL MANEJO DE RIESGO PÚBLICO	Fecha: 17/10/2023
		Página 14 de 14

Tenga en cuenta:

- No mencione que lleva con usted altas sumas de dinero. En varios casos, se ha detectado que los fleteros reciben información de conocidos de las víctimas.
- Alerta a los funcionarios de la entidad, si observa personas sospechosas: que ceden varias veces el turno en la fila, entran y salen, se mueven por el sitio utilizan el celular y/o medios para tapar su rostro.
- Modifique las horas y los días en que realiza sus visitas o traslados. Esto lo convertirá en una persona impredecible para el asaltante, quien no sabrá cuándo actuar.
- Evite oponer resistencia si es víctima de fleteo, conserve la calma, aunque sea difícil. Observe características de los asaltantes como piel, estatura, edad, acento, cicatrices, tatuajes; así como placas, marcas y colores de sus vehículos.
- Prescinda del uso de audífonos; ya que, si no escucha su entorno, puede ser más proclive a sufrir un asalto. En la noche, evite calles oscuras.
- Solicite transporte seguro.

7. ANEXOS

N/A

8. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Descripción de la modificación
01	17/10/2023	Creación del documento.