

 GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO PROTOCOLO PARA EL MANEJO DE RIESGO PÚBLICO CÓDIGO: POPR-01	VERSIÓN: ORIGINAL
---	--------------------------

PROTOCOLO PARA EL MANEJO DE RIESGO PUBLICO

1. OBJETIVO

Identificar y reportar de manera oportuna, toda actividad sospechosa o comprobada, en la cual la mercancía, dinero u otros conceptos propiedad de terceros o de la compañía, que estando bajo la custodia de contratistas, colaboradores, proveedores, clientes, y otras partes interesadas, hayan sido hurtados dentro o fuera de las instalaciones de Traslados y Logística Transportes S.A.S. –“Cercanos”. Del mismo modo, describir las actividades de apoyo, seguimiento y recuperación de los bienes hurtados.

2. CONDICIONES GENERALES

El riesgo público son aspectos, situaciones y/o actos que se viven en espacios públicos y que pueden poner en riesgo la vida, la integridad física, el patrimonio de las personas, este tipo de riesgo se relaciona con el tránsito y la violencia.

El riesgo público puede manifestarse de diferentes maneras como lo son: las asonadas, el atraco, robos o hurtos, extorsiones y secuestros entre otras. Lo cual genera la importancia a definir responsabilidades frente a la prevención y manejo de este riesgo.

Nuestra fuerza laboral y la del futuro, se está desarrollando en medio de un ambiente de dilemas sociales, que necesariamente afectará el sector productivo, pues la cultura empresarial que surja producto de los nuevos ambientes laborales, serán la consecuencia directa del estilo cultural de sus actores y de los nuevos hábitos de trabajo que de allí se deriven.

En este escenario, los riesgos laborales serán cada día mayores y en particular los factores generadores del Riesgo Público, considerando el bajo impacto que para los programas de salud laboral y de gestión del riesgo representan actualmente, sumado al creciente nivel de vulnerabilidad real, frente a este tipo de riesgos.

El protocolo para el manejo de riesgo público tiene como finalidad suministrar herramientas y mecanismos que brinden estrategias preventivas y correctivas que contribuyan a la prevención y control eficaz del mismo. Buscando fortalecer las disposiciones ya establecidas para la protección y seguridad de las personas.

3. RESPONSABLES

Toda persona que sospeche o tenga pleno conocimiento de algún tipo de actividad fraudulenta dentro de la compañía, que comprometa la falta de recaudo, mercancía u otros

 GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO PROTOCOLO PARA EL MANEJO DE RIESGO PÚBLICO CÓDIGO: POPR-01	VERSIÓN: ORIGINAL
---	--------------------------

bienes propiedad de terceros o de la organización, de la cual Traslados y Logística Transportes S.A.S. –“Cercanos” sea responsable de su custodia.

4. DEFINICIONES

ACCESO: Posibilidad de llegar, acercarse, entrar, pasar a un lugar o comunidad determinada.

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 accidente de trabajo, 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 del mismo, 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.

 GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO PROTOCOLO PARA EL MANEJO DE RIESGO PÚBLICO CÓDIGO: POPR-01	VERSIÓN: ORIGINAL
---	--------------------------

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.)

IDONEIDAD: Las medidas de prevención y protección serán adecuadas a la situación de riesgo y procurarán adaptarse a las condiciones particulares de los protegidos.

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.

PROCEDIMIENTO: Método o sistema estructurado para ejecutar algunas acciones o actividades.

PROCESO: Conjunto de etapas o fases sucesivas que tienen una actuación o una operación dentro de un periodo determinado con el fin de obtener ciertos resultados.

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

 GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO PROTOCOLO PARA EL MANEJO DE RIESGO PÚBLICO CÓDIGO: POPR-01	VERSIÓN: ORIGINAL
---	--------------------------

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.

5. DESCRIPCIÓN

El Decreto 1072 de 2015 establece en su capítulo 6 la obligatoriedad de implementar el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) para todos los empleadores públicos y privados, dentro de las que se encuentran las Organizaciones No Gubernamentales (ONG). Según el artículo 2.2.4.6.4. El objetivo del sistema es anticipar, reconocer, evaluar y controlar los riesgos que puedan afectar la seguridad y la salud en el trabajo. (Ministerio del Trabajo, 2015).

El personal que realiza movilizaciones en sus actividades diarias laborales, donde sus principales riesgos son los públicos, se le es necesario determinar cuáles son las actividades y tareas críticas que podrían ocasionar grandes pérdidas para los mismos.

El Riesgo Público está asociado a los factores derivados de circunstancias sociales, que generan situaciones de agresión intencional de personas contra personas y/o contra comunidades.

Lo anterior se manifiesta en actos generalmente delictivos que afectan sus intereses y en los que se ven involucrados trabajadores de manera directa o indirecta, generando en muchos casos lesiones temporales, permanentes e incluso la muerte.

6. FACTORES DE RIESGOS ASOCIADOS:

- Saqueo
- Delitos cibernéticos
- Robo o atraco
- Fleteo
- Secuestro
- Extorsión
- Atentados
- Asonadas
- Accidentes de Transito

Por tratarse de un riesgo externo, los controles y medidas además de ser de carácter interno deben articularse con un análisis externo de las condiciones sociales de los territorios donde se desarrollan las actividades.

El SG-SST parte del compromiso del empleador con la gestión de los riesgos laborales para todas las personas que laboran en la organización, sin importar el tipo de vinculación laboral. El tratamiento del riesgo público deberá ser el mismo que con cualquier otro riesgo:

 GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO PROTOCOLO PARA EL MANEJO DE RIESGO PÚBLICO CÓDIGO: POPR-01	VERSIÓN: ORIGINAL
---	--------------------------

deben adoptarse medidas en el marco de la medicina preventiva, la higiene y la seguridad industrial (Henao Robledo, 2010).

Un accidente de trabajo puede tener dos orígenes:

- Una situación accidental en la que se puede estar presente un acto inseguro o una condición insegura, o la combinación de las dos variables, tal como lo conocemos hoy en los programas de salud laboral.
- Una conducta intencional que de manera consciente prepare la condición insegura o provoque el acto inseguro, pero que también actúe de manera directa en contra de un trabajador o de un grupo de trabajadores con la “intención” de causar daño o generar lesiones.

En la conducta intencional está la diferencia. Todos aquellos accidentes e incidentes laborales cuyo origen se encuentre en este tipo de conductas, hacen parte del escenario del Riesgo Público.

Las enfermedades laborales originadas en factores de Riesgo Público, tienen que ver con las consecuencias físicas o psicológicas resultantes por vivir una situación de agresión.

Es común que las víctimas de robo, corrupción, saqueo, acoso, atraco, extorsión, atentados, secuestro y otras conductas típicas del Riesgo Público en el ambiente intralaboral o extralaboral, tengan cambios psicofísicos leves o traumáticos que afectan su calidad de vida y algunas competencias laborales.

7. DINAMICA DEL RIESGO PÚBLICO

Para esto, es fundamental el conocimiento e identificación de los riesgos y amenazas de seguridad de las zonas donde se desarrollan las actividades, misiones y desplazamientos.

7.1. Riesgo público e identificación de amenazas

El riesgo público tiene diferentes orígenes:

- **Riesgo de origen técnico:** Incendios, explosiones, escape de vapores tóxicos, contaminación radioactiva, colapso estructural, calles en mal estado, fallas de equipos y sistemas, accidentes de tránsito, intoxicación alimentaria, fuga de gas etc.
- **Riesgo de origen social:** Desórdenes civiles, atentados, terrorismo, asaltos, balas perdidas, incursiones guerrilleras, etc.
- **Riesgo de origen natural:** Movimiento sísmico, erupciones volcánicas, deslizamientos de tierra, inundaciones, maremotos, huracanes, etc.

Todos los trabajadores, deben conocer e implementar los protocolos que son la hoja de ruta que contribuirá a que toda la población, trabaje hacia el cumplimiento de sus actividades, misiones y desplazamientos, disminuyendo los riesgos contra la vida e integridad.

 GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO PROTOCOLO PARA EL MANEJO DE RIESGO PÚBLICO CÓDIGO: POPR-01	VERSIÓN: ORIGINAL
---	--------------------------

La prevención va enfocada a disminuir la probabilidad de ocurrencia y afectación por amenazas de riesgo público, identifica la importancia de fortalecer la capacidad de respuesta del personal de manera individual, colectiva e institucional, frente al manejo de los riesgos de seguridad inherentes al desarrollo de las actividades, misiones humanitarias y desplazamientos en el territorio colombiano.

Recomendaciones 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:

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. Envíemos 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

	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO PROTOCOLO PARA EL MANEJO DE RIESGO PÚBLICO CÓDIGO: POPR-01	
	VERSIÓN: ORIGINAL	

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 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.

Recomendaciones para el día a día

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, depositélos 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 pasa caminando y le distrae para que otro actué 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 quedes 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.
- Siempre mantenga bien cerrado su vehículo, proteja la mercancía que está a su custodia (mantenga el candado bien puesto y cerrado, en el caso de planchos, con las abrazaderas en buen estado y fijas).

Al caminar por la calle

- No utilicé maletines de marca.
- No muestre señales de llevar objetos valiosos.
- No reaccione mostrando miedo, eso le confirma al delincuente que tiene objetos

 GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO PROTOCOLO PARA EL MANEJO DE RIESGO PÚBLICO CÓDIGO: POPR-01	VERSIÓN: ORIGINAL
---	--------------------------

valiosos.

- Los audífonos delatan que equipo celular llevas.
- Evite distraerse con sueños 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 escándalos 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 112. Generalmente el delincuente no correrá detrás de usted ya que no quiere llamar la atención, prefiere una víctima menos preparada- atenta – preventida.
- 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

 GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO PROTOCOLO PARA EL MANEJO DE RIESGO PÚBLICO CÓDIGO: POPR-01	VERSIÓN: ORIGINAL
---	--------------------------

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.)

8. RECOMENDACIONES ¿QUÉ HACER EN CASO DE?

8.1. Robo y/o asalto

Es la apropiación de una pertenencia o propiedad que pertenece a un tercero indebidamente. El robo es un delito consistente en apoderarse de los bienes o derechos ajenos mediante el empleo de la fuerza o la intimidación.

Tenga en cuenta:

- No ponga resistencia a las personas que cometen el asalto o robo.
- En presencia de delincuentes, no ejecute acciones que puedan poner en riesgo su vida o la de otros.
- Obedezca las instrucciones o mandatos de los asaltantes, manteniendo la calma en todo momento.
- Memorice los rasgos de los delincuentes y escuche con cuidado sus conversaciones (palabras utilizadas), será información valiosa para la investigación posterior.
- Preste atención al sexo, color de pelo, edad, peso, estatura estimada y vestimenta
- Una vez que los delincuentes se retiren del lugar, avise de inmediato a la policía.
- Si existen lesionados llame inmediatamente al número de emergencia 123.
- Entregue detalles de lo ocurrido sólo a la policía, evite comentar el evento con personas ajenas a la organización.

8.1.1. Procedimiento cuando un piloto es víctima de robo

El hurto de dinero o mercancía es uno de los casos fortuitos a los cuales los pilotos también denominados contratistas están expuestos en la prestación de un servicio, en sus diferentes modalidades.

Un hecho fortuito de esta índole le genera al contratista faltantes de dinero o mercancía, los cuales, él como responsable del 100% de esta, deberá asumir la totalidad de la deuda y realizar el siguiente procedimiento, con el fin de dejar registro y seguimiento de los hechos.

Una vez el contratista sufre el robo, en cualquiera de sus modalidades, deberá avisar inmediatamente al coordinador encargado de la operación, sobre los hechos, e informar si está en condiciones de continuar con el recorrido, o en su defecto, este deberá pedir un relevo, para continuar con la prestación del servicio si hay posibilidad de culminarlo.

De manera paralela, el contratista deberá acercarse al CAI más cercano y poner la respectiva denuncia y dejar enunciado las cantidades y montos del que fue despojado, además de la versión de los hechos.

 GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO PROTOCOLO PARA EL MANEJO DE RIESGO PÚBLICO CÓDIGO: POPR-01	VERSIÓN: ORIGINAL
---	--------------------------

Si pidió el relevo, el contratista deberá entregarle al compañero, la planilla, rutero y mercancía completa de las ordenes que queden por entregar y firmar la respectiva acta de entrega de la mercancía. De lo contrario, deberá continuar con la prestación del servicio según lo indicado al coordinador.

El contratista deberá acercarse a la oficina principal en el caso Bogotá, o agendar un espacio con el coordinador operativo de la ciudad correspondiente para la presentación de los debidos descargos, esta diligencia deberá efectuarse a más tardar, primera hora del día siguiente, de transcurridos los hechos, en esta reunión en primera instancia el contratista deberá presentar copia de la denuncia interpuesta ante la autoridad competente, y relatar lo sucedido, lo cual quedará registrado en el formato PQRS, para la realización del debido proceso y seguimiento.

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.

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.
- Alerte 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.

Secuestro

Es el acto que priva de la libertad de forma ilegal a una persona o a un grupo de personas, durante un tiempo determinado, con el objetivo de conseguir un rescate u obtener cualquier tipo de provecho.

Tenga en cuenta:

- No proporcione información personal o laboral a desconocidos, incluyendo a prestadores de servicios.
- Mantenga comunicación constante con su jefe directo compañeros y familia; infórmale dónde y con quién estarás.
- Evite dar a conocer tu situación económica; no ostentes tus bienes, entidad para la cual trabaja.

 GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO PROTOCOLO PARA EL MANEJO DE RIESGO PÚBLICO CÓDIGO: POPR-01	VERSIÓN: ORIGINAL
---	--------------------------

- Distribuya su dinero en distintas cuentas bancarias; evite llevar consigo todas sus tarjetas de crédito o mucho dinero en efectivo.
- Identifique y comparta los datos de los vehículos que abordará.
- Cambie constantemente las rutas por las que transita diariamente.
- Manténgase alerta mientras camina o conduzca; evita distraerte con su teléfono celular.
- Si nota alguna actividad o persona sospechosa en su entorno, repórtela inmediatamente a las autoridades.

Extorsión

Es un delito que consiste en obligar a una persona, a través de la utilización de violencia o intimidación, a realizar u omitir un acto jurídico o negocio jurídico con ánimo de lucro y con la intención de producir un perjuicio de carácter patrimonial o bien del sujeto pasivo y bien normalizado.

Tenga en cuenta:

- Extorsión por llamada
- No alarmarse, tratar de permanecer tranquilo, no manejar cantidades y no negarse a una posible negociación.
- Si no cuenta con identificador de llamadas, anotar el día y la hora de la llamada, así como el nombre de la persona que lo llama.
- En caso de ser un ganador de un supuesto concurso verifique su legalidad.
- Sí es posible, grabe las llamadas.
- Anotar las exigencias de las personas que habla, tales como: montos exigidos, sucursales bancarias, entre otras.
- Denuncie, el Gaula de la Policía invita a los ciudadanos a que informen los casos de extorsión a través del numeral 165 o 01 8000 911129. Una llamada oportuna puede hacer la diferencia.
- El Gaula asegura que pagar una extorsión no es garantía de que lo van a dejar tranquilo, sino que es el comienzo para seguir intimidándolo.

Atentados terroristas

Es el uso sistemático del terror, utilizado por una amplia gama de organizaciones, grupos o individuos en la promoción de sus objetivos, tanto por partidos políticos de todas las ideologías.

Las personas como las empresas en general, están expuestas a este flagelo qué día a día toma víctimas inocentes y se debe estar preparado para afrontarlo con las medidas acordes a las necesidades de cada persona o empresa.

Tenga en cuenta:

- Si en el lugar donde desarrolla funciones, descubre elementos sospechosos o las personas se comportan extraño, informe inmediatamente a las entidades de socorro y a su jefe inmediato.

 GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO PROTOCOLO PARA EL MANEJO DE RIESGO PÚBLICO	CÓDIGO: POPR-01	VERSIÓN: ORIGINAL
---	------------------------	--------------------------

- No mueva, no toque, ningún objeto sospechoso, aléjese inmediatamente, las ondas de comunicación pueden provocar detonación de cargas explosivas.
- Espere indicaciones, conserve la distancia y contribuya evitando que se acerque a la zona comprometida.
- Si se le ordena evacuar, hágalo con precaución, en orden no propague pánico diríjase al punto de reunión acordado.
- Colabore en todo momento siguiendo instrucciones y verificando que las personas cumplan las normas.
- Evite transmitir información sobre actos terroristas, sin la previa confirmación, ya que el objeto de estas acciones es generar pánico.
- Deje la situación de detección o manejo, en manos de las autoridades competentes.
- No se detenga a recoger pertenencias u objetos, ni para grabar o tomar imágenes del ataque o de las víctimas.

Asonadas

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

Tenga en cuenta:

- 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.

Accidente de transito

Es un suceso que ocurre generalmente cuando un vehículo colisiona contra uno o más sectores de la vialidad u otra obstrucción estacionaria como un poste, un edificio, un árbol, entre otros.

Tenga en cuenta:

- Establecer un plan estratégico de seguridad vial, en el cual se evalúe los riesgos en cuando a los diferentes actores viales (Conductor, peatón, ciclista, etc), y una vez identificados, tenga definidas las medidas de prevención y corrección frente a un posible evento.
- Cuando el semáforo esté en rojo, preste atención a tu entorno.
- Verifique el estado mecánico de tu vehículo.
- Siga las normas de tránsito.
- Si viaja fuera de la ciudad, tenga una buena noche de sueño antes de viajar.
- En caso de un choque no entre en discusiones con los implicados comuníquese con su jefe de forma inmediata o llame a la aseguradora, no mueva el vehículo y espere a la autoridad o aseguradora.

 GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO PROTOCOLO PARA EL MANEJO DE RIESGO PÚBLICO CÓDIGO: POPR-01	VERSIÓN: ORIGINAL
---	--------------------------

Recomendaciones para viajar de noche

- Si tuviste una larga jornada durante el día antes de viajar por carretera, ya estás en una desventaja considerable.
- Si tiene sueño definitivamente no conduzca.
- Revisar el estado de la ruta que se va a tomar de ser posible a través de aplicaciones GPS o páginas de INVIAS.
- Realizar chequeo del funcionamiento del vehículo antes de iniciar el viaje, luces, frenos, niveles de los líquidos, llantas y equipo de carretera
- Si vas en vehículo particular procura que todos los pasajeros permanezcan despiertos.
- Recuerde transitar a una velocidad más lenta de la que viajaría de día ya que la posibilidad de reacción es menor en la noche.
- De ser posible utilice las rutas más transitadas para disminuir el riesgo de atracos.
- No se detenga a comprar alimentos, en sitios apartados o muy solos, los delincuentes suelen esperar a sus víctimas en estos sitios.

Homicidio

Definición: dentro del Conflicto Armado Interno.

“Es la acción de quitar la vida por parte de un actor armado en el marco del conflicto a una persona protegida. Incluye la población civil en poder de la parte adversaria, los heridos, enfermos o naufragos puestos fuera de combate, el personal sanitario o religioso, los periodistas en misión o corresponsales de guerra acreditados, los combatientes que hayan depuesto las armas por captura y quienes antes del comienzo de las hostilidades fueran considerados como apátridas o refugiados”.

En caso de ocurrencia de muerte en cumplimiento del mandato institucional, la Unidad seguirá lo establecido por la Ley, para muerte por accidente de trabajo, a través de la ARL.

Si usted es testigo de un homicidio informe inmediatamente a las autoridades y al Ministerio del interior a través de su jefe inmediato, para recibir instrucciones.

Violencia sexual

El abuso sexual es una conducta que viola gravemente los derechos humanos y al mismo tiempo, muchas de estas conductas son consideradas un delito.

Se considera abuso sexual, todo acto que atente contra la dignidad y la libertad de otra persona mediante el uso de fuerza física, psíquica o moral, con el propósito de imponer una conducta sexual en contra de su voluntad.

Las víctimas de violencia sexual pueden acudir, denunciar y ser asesoradas en:

- Fiscalía General de la Nación.
- Inspecciones de Policía.
- Comisarías de familia.
- Instituciones de Salud.
- ICBF.

 GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO PROTOCOLO PARA EL MANEJO DE RIESGO PÚBLICO	CÓDIGO: POPR-01	VERSIÓN: ORIGINAL
---	------------------------	--------------------------

- Policía Judicial.
- Medicina legal.
- Personerías Distritales o Municipales.
- Defensoría del Pueblo.
- Procuraduría General de la Nación.

9. Números de reporte

Números nacionales

- **111** Atención de Desastres
- **112** POLINAL
- **119** Bomberos
- **123** Número Único Nacional Emergencias
- **125** Secretaría de Salud – Ambulancias
- **126** Policía de Carreteras
- **127** Tránsito
- **132** Cruz Roja
- **144** Defensa Civil
- **146** Fuerzas Militares
- **147** Gaula
- **156** CAI
- **165** Gaula

Números corporativos

- 350 654 0873 director ejecutivo y operaciones
- 301 503 0445 jefe de Operaciones
- 300 578 8369 Coordinador SST.

Cybergrafía

http://www.unicauc.edu.co/versionP/sites/default/files/files/Protocolo_Emergencia_texto.pdf

<https://cdn.ideaspaz.org/media/website/document/52f2662736952.pdf>

<https://www.eltiempo.com/archivo/documento/CMS-16028098>

<https://youtu.be/G6V2LgM5-34>

 GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO PROTOCOLO PARA EL MANEJO DE RIESGO PÚBLICO	CÓDIGO: POPR-01	VERSIÓN: ORIGINAL
---	------------------------	--------------------------

Control de cambios

Versión	Descripción de cambios	Fecha
01	<p>De acuerdo a las situaciones de orden público, al que se pueden ver enfrentados los colaboradores del Ministerio del Interior y como resultado de las investigaciones de accidentes de trabajo, se crea el protocolo, con el que se pretende sensibilizar y orientar a los colaboradores sobre qué hacer en caso de situaciones de orden público.</p> <p>Juan Andres Cortes</p>	14/01/2022