

Protocolo

PARA LA ATENCIÓN DE EMERGENCIAS A BENEFICIARIOS/AS EN EL PROCESO GESTIÓN DE MEDIDAS DE PROTECCIÓN

GMP-PT-0

Gestión de Medidas de Protección

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

12/01/2024







1. **Tabla de contenido**

[1. OBJETIVO 3](#_gjdgxs)

[2. ALCANCE 3](#_30j0zll)

[3. DEFINICIONES 3](#_1fob9te)

[4. RESPONSABILIDADES 4](#_3znysh7)

[5. CONDICIONES GENERALES 5](#_2et92p0)

[6. CONTENIDO 5](#_tyjcwt)

[6.1 Modalidades en situación de emergencia: 5](#_3dy6vkm)

[6.1.1 Atentado contra el beneficiario/a que cuente con medidas de protección 5](#_1t3h5sf)

[6.1.2 Hurto del vehículo de protección al beneficiario/a 5](#_4d34og8)

[6.1.3 Avería del vehículo de protección del beneficiario/a 5](#_2s8eyo1)

[6.1.4 Accidente de tránsito con vehículo de protección 5](#_17dp8vu)

[6.2 Ruta de atención: 5](#_3rdcrjn)

[6.3 Desarrollo de la ruta de atención: 7](#_26in1rg)

[6.4 Seguimiento del caso: 9](#)

[6.5 Cierre del caso: 9](#_1ksv4uv)

[7. PARÁMETROS ESPECÍFICOS 9](#_44sinio)

[8. DOCUMENTOS RELACIONADOS 10](#_2jxsxqh)

[9. CONTROL DE CAMBIOS 10](#_z337ya)

[10. CRÉDITOS 10](#_3j2qqm3)

# OBJETIVO

Establecer los lineamientos a seguir en caso de presentarse una emergencia que atente la vida del colectivo o beneficiarios/as de los Programas de Prevención y Protección y Programa Especial de Protección UP-PCC, a fin de generar la atención y articulación con el grupo respectivo o entidades competentes.

# ALCANCE

Inicia con la llamada a la línea 103 del beneficiario/as de los Programas de Prevención y Protección y Programa Especial de Protección UP-PCC, que presenta atención por alguna circunstancia que pone en emergencia de su vida, la cual es atendida por el personal de la línea 6013789097 y remitida al grupo respectivo o entidades competentes para la atención y gestión.

# DEFINICIONES

* **Beneficiario y/o Beneficiaria[[1]](#footnote-0):** Personas, grupos y comunidades que se encuentran en situación de riesgo extraordinario o extremo como consecuencia directa del ejercicio de sus actividades o funciones políticas, públicas, sociales o humanitarias, o en razón del ejercicio de su cargo.
* **Enfoque de Derechos[[2]](#footnote-1):** Se fundamenta en las normas nacionales e internacionales que pretenden dar protección a los Derechos Humanos. El enfoque de derechos analiza las desigualdades identificadas y busca transformar las prácticas discriminatorias, desde la perspectiva de Derechos Humanos.
* **Enfoque de Género[[3]](#footnote-2):** Se refiere al análisis de las relaciones sociales que parte del reconocimiento de las necesidades específicas de las mujeres y que tiene por objeto permitir la igualdad real y efectiva entre hombres y mujeres. Desde esta mirada se pretende desarrollar e impulsar acciones que propicien el ejercicio de ciudadanía de las mujeres, que disminuyan las brechas de género y en el contexto del conflicto armado, la disminución del impacto diferencial y desproporcionado de género.
* **Enfoque de orientaciones sexuales e identidades de género -OSIG-[[4]](#footnote-3):** Parte de reconocer factores de discriminación, marginación, exclusión y otras violencias que afectan a las personas con orientaciones sexuales e identidades de género diversas.
* **Enfoque Diferencial[[5]](#footnote-4):** Expresa el reconocimiento y acciones del Estado para contrarrestar o minimizar la forma distinta, a veces incluso desproporcionada, en que la violencia y las amenazas afectan a determinados grupos sociales en relación con sus características particulares de edad, género, etnia, salud, discapacidad u opción sexual. Estas diferencias, determinadas de manera cultural, social e histórica, resultan decisivas en la aplicación de todos los dispositivos de prevención y protección establecidos en este decreto y en la forma como las entidades deben establecer su trato con los sectores mencionados, a fin de evitar ahondar en la discriminación y el daño causado.
* **Enfoque Étnico[[6]](#footnote-5):** Este enfoque basa su actuación desde la Constitución Política de Colombia de 1991, la cual declara a nuestro país y sus habitantes como un Estado pluriétnico, multicultural, el cual reconoce y protege a las comunidades y pueblos indígenas, comunidades negras, afrocolombianas, raizales y palenqueras y pueblo Rrom o Gitano como sujetos de protección.
* **Enfoque Territorial[[7]](#footnote-6):** Supone conocer y tener en cuenta las necesidades, características y particularidades económicas, ambientales, culturales y sociales de los territorios y las comunidades, garantizando la sostenibilidad socioambiental y procurando implementar las diferentes medidas de manera integral y coordinada con la participación de la ciudadanía.
* **Interseccionalidad:** Es un enfoque que examina diferentes categorías biológicas, sociales y culturales, tales como las características relacionadas con el enfoque diferencial -género y étnico-, la religión, el sexo, la edad, la nacionalidad, la educación, nivel económico, etc.; y que permite dibujar un mapa de características entrecruzadas que se desarrollan en un individuo o comunidad.
* **Medidas de protección[[8]](#footnote-7):** Acciones que emprende el Estado o elementos físicos de los que éste dispone, con el propósito de prevenir riesgos y proteger los derechos a la vida, integridad, libertad y seguridad personal de los protegidos y protegidas.
* **Vulnerabilidad[[9]](#footnote-8):** Es el nivel de exposición a la amenaza, pérdida, daño o sufrimiento de personas, grupos o comunidades. La vulnerabilidad puede estar asociada a condiciones de discriminación.

# RESPONSABILIDADES

| RESPONSABLE | RESPONSABILIDADES |
| --- | --- |
| Dirección / Oficina Asesora de Planeación e Información | * Asignar los recursos necesarios para la implementación del protocolo para la atención de emergencias a beneficiarios/as en el proceso Gestión de Medidas de Protección. |
| Personal de la línea 103 | * Recepcionar las llamadas de los beneficiarios/as de los programas de Prevención y Protección y Programa Especial de Protección UP-PCC, verificando la emergencia presentada, con el fin de activar o no el protocolo. * En caso afirmativo, activar el protocolo de atención de emergencias a beneficiarios/as en el proceso Gestión de Medidas de Protección. * Direccionar el caso al Grupo respectivo de la Subdirección de Protección, para la atención correspondiente. * Diligenciar el formato de reporte de emergencias (IVANTI). * En caso contrario debe direccionar la llamada de emergencia a la Entidad competente para la atención inmediata (Policía Nacional, Bomberos, 123, etc) |
| Servidor Público y/o Contratista de los Grupos de la Subdirección de Protección (Proceso Gestión de Medidas de Protección) | * En caso de emergencia brindar atención y acompañamiento a los beneficiarios/as de los programas de Prevención y Protección y Programa Especial de Protección UP-PCC. * Copiar al personal de la línea 103, la gestión brindada a los beneficiarios/as de los programas de Prevención y Protección y Programa Especial de Protección UP-PCC. |
| Beneficiario/as de los programas de Prevención y Protección y Programa Especial de Protección UP-PCC | * Comunicarse con la línea 103, solo en caso de emergencia que atente su vida. |

# CONDICIONES GENERALES

En el presente protocolo se establecen los lineamientos para la atención a los beneficiarios/as que por alguna circunstancia pone en emergencia su vida, y es atendido por el personal de la línea 103 y remitida al grupo respectivo o entidades competentes para la atención y gestión.

# CONTENIDO

## Modalidades en situación de emergencia:

### Atentado contra el beneficiario/a que cuente con medidas de protección.

### Hurto del vehículo de protección al beneficiario/a.

### Avería del vehículo de protección del beneficiario/a.

### Accidente de tránsito con vehículo de protección.

## Ruta de atención

Para cualquiera de las opciones anteriores la persona de la línea 103, que atiende la llamada deberá realizar las siguientes preguntas al beneficiario/a adscrito a alguno de los programas de Prevención y Protección y Programa Especial de Protección UP-PCC:

* “¿Me puede confirmar su nombre?”

<Esta pregunta es para confirmar la información que ya estará cargada en el perfil del llamante de la plataforma Carbyne y que incluye nombre, edad, número de contacto y notas de los beneficios/as y personal de protección>

* "¿Cuál es la situación de emergencia?” (Ver modalidades)
* En los casos que no se ajusten a las modalidades antes descritas, el personal del 103 redireccionará la llamada a la Entidad competente (ejemplo Policía Nacional, Bomberos, 123, etc).
* “¿Cuál es la placa del vehículo involucrado?” (En caso de contar con esta medida de protección).
* “A su celular le llegó un mensaje de WhatsApp y mensaje de texto con un enlace para habilitar su ubicación, el video y el chat; si es seguro, coloque el teléfono en manos libres o en el altavoz y haga clic en este enlace.”

“Se abrirá su navegador de internet y deberá aceptar los permisos para acceder a la ubicación y a la cámara del dispositivo”.

<Si tiene éxito dentro de 10-20 segundos>

“Bien, ahora puedo ver tu ubicación y tu video, gracias”.

<Si no tiene éxito en 10-20 segundos>

“¿Recibió nuestro mensaje de WhatsApp y mensaje de texto? Si es así, ábralo y haga clic en el enlace”

Considerando la situación en la que el beneficiario o llamante no puede mantener una llamada de voz, como en un entorno con mucho ruido, una mala conexión de audio, el reportante tiene problemas de audición o en una situación de peligro para la vida en la que no es seguro que el reportante hable; el operador deberá suministrar instrucciones para gestionar la llamada a través del Chat silencioso.

* “Sr. Beneficiario, si tienes problemas para hablar durante la llamada. Vamos a utilizar el chat silencioso”.

<Dar las indicaciones para que el llamante habilite el acceso a la ubicación, el video y el chat>

* “Bien, ahora puedo ver tu ubicación y tu video”.
* “Por favor da clic en el ícono de chat que se muestra en la parte superior de la pantalla para habilitar el Chat silencioso”.

De acuerdo con lo anterior el personal de la línea 103, deberá diligenciar el formato de reporte de emergencias, generando un consecutivo, en el cual deberá analizar y clasificar qué Entidad y/o grupo de la Subdirección de Protección atenderá al beneficiario/a.

La articulación se llevará a cabo mediante la funcionalidad de Conferencia de la plataforma Carbyne, que permitirá a los operadores de la línea 103 realizar la marcación a los Grupos designados de la Subdirección de Protección para unirlos a la llamada y que de manera conjunta se pueda atender el caso.

Los operadores de la línea 103 compartirán la ubicación y el video en vivo transmitidos desde el móvil del beneficiario (llamante) con el equipo que está presente en la conferencia, utilizando la funcionalidad Responder Connect de la plataforma Carbyne. Esto proporcionará visibilidad operativa y apoyo preliminar antes de la llegada de los equipos de intervención.

## 6.3 Desarrollo de la ruta de atención:

* En caso de presentarse la modalidad 6.1.1 el personal de la línea 103, deberá articularse con la línea del Centro de Operaciones para la prevención y Protección COOP del Grupo de Apoyo y Reentrenamiento Operativo GARO de la Subdirección de Protección, con el propósito de analizar la situación reportada y gestionar los apoyos y servicios ante la red de apoyo si el evento lo amerita.

El servidor y/o colaborador del COPP asesorará en temas de seguridad al beneficiario y/o beneficiaria del programa según sea el caso, consolidarán en la base de datos el registro de llamada de emergencia con el propósito de remitir información a la Dirección, Subdirección de Protección y secretaria técnica del CERREM en el momento que lo requieran. El personal de protección enviará vía correo electrónico al Gestor correspondiente del Grupo de Vehículos de Protección un informe con la descripción de los hechos adjuntando las evidencias fotográficas (si las hay), denuncia ante la autoridad competente, cédula y licencia de conducción del conductor. De igual forma se debe comunicar con la línea de emergencia 103 de la UNP

El Gestor remite los documentos enviados por el esquema a la rentadora adjudicada a la zona y solicita un vehículo sustituto o de cambio.

* En el caso de presentarse la modalidad 6.1.2 el personal de la línea 103 deberá articularse con el Grupo Vehículos de Protección de la Subdirección de Protección, con el propósito de analizar la situación reportada e informar al beneficiario/o los pasos a seguir:

El servidor y/o colaborador del Grupo de Vehículos de Protección de la Subdirección de Protección, informará al personal de protección deberán dirigirse a alguna de las estaciones de Policía en el área, donde deberán colocar la denuncia del hurto. Allí también hay unidades de policía judicial, que están adscritas a la Fiscalía y son quienes recibe las denuncias., Es importante proporcionar información detallada sobre el incidente, incluyendo la ubicación exacta del robo, una descripción de lo sucedido y cualquier detalle relevante sobre los delincuentes, una vez hecha la respectiva denuncia el beneficiario/a deberá enviar un correo anexando la denuncia al Gestor correspondiente, informe escrito de los hechos, reporte a la aseguradora, cédula y licencia de conducción del conductor.

El Gestor remite los documentos enviados por el esquema a la rentadora adjudicada a la zona y solicita un vehículo sustituto o de cambio.

Consolidar los casos atendidos en base de datos

* En el caso de presentarse la modalidad 6.1.3 el personal de la línea 103 deberá articularse con el Grupo Vehículos de Protección de la Subdirección de Protección, con el propósito de analizar la situación reportada e informar al beneficiario/o personal de protección los pasos a seguir:

El personal de protección solicitarán a la aseguradora del vehículo de Protección el servicio de grúa, una vez el vehículo sea recogido, deberá tomar evidencia fotográfica tanto del vehículo en grúa como del inventario entregado por el personal de la Grúa; esto debe ser enviado al Gestor correspondiente vía correo electrónico en el formato GMP-FT-95 solicitud de mantenimiento de vehículos rentados, este se encargará de solicitar un vehículo sustituto a la rentadora correspondiente 24 horas después de recibido el vehículo por parte de ellos.

Consolidar los casos atendidos en base de datos

* En el caso de presentarse la modalidad 6.1.4 el personal de la línea 103 deberá articularse con el Grupo Vehículos de Protección de la Subdirección de Protección, con el propósito de analizar la situación reportada e informar al beneficiario/o los pasos a seguir:

El servidor y/o colaborador del Grupo de Vehículos de Protección de la Subdirección de Protección, realizará un análisis, en caso de ser un choque simple donde sólo se causen daños materiales sin heridos, el esquema deberá tomar fotos y videos que evidencien el choque, junto con un informe escrito de los hechos, reporte a la aseguradora, cédula y licencia de conducción del conductor y lo enviará al gestor correspondiente.

En caso de ser un accidente con víctimas lesionadas o fallecidas deberá reportar a la Línea 123 la dirección exacta del accidente e informar de manera detallada las condiciones de los lesionados, para que gestione él envió de una ambulancia acorde con la atención especializada que pueda requerir la persona herida. El esquema enviará un correo electrónico anexando las evidencias fotográficas al Gestor correspondiente, informe escrito de los hechos, reporte a la aseguradora, cédula y licencia de conducción del conductor.

El Gestor del Grupo Vehículos de Protección remite los documentos enviados por el esquema a la rentadora adjudicada a la zona y solicitará un vehículo sustituto o de cambio.

Nota: es importante aclarar que el beneficiario/a y/o conductor es responsable de gestionar la salida del vehículo de los patios y no únicamente la rentadora.

* solicitar acompañamiento de la aseguradora
* Consolidar los casos atendidos en base de datos

## 

## 6.4 Seguimiento del caso:

Para cualquier modalidad presentada, el personal de la línea 103, deberá solicitar a la Entidad competente o Grupos Internos de la Subdirección de Protección, que atendieron el caso, la respuesta entregada.

## 6.5 Cierre del caso:

De acuerdo al seguimiento realizado al caso, el personal de la línea 103, deberá cerrar el caso, dejando la trazabilidad en el reporte de emergencias.

# PARÁMETROS ESPECÍFICOS

El personal de la línea 103 deberá contar con el listado de beneficiarios/as adscrito a alguno de los programas de Prevención y Protección y Programa Especial de Protección UP-PCC, con el fin de verificar si cuenta con medidas de protección y a que Subdirección pertenece.

# DOCUMENTOS RELACIONADOS

\*Procedimiento de Implementación de Medidas de Protección GMP-PR-01

\*Procedimiento de Vehículos de Protección GMP-PR-08

\*Procedimiento de Grupo Hombres de Protección GMP-PR-02

\*Procedimiento de Grupo Control Desplazamientos esquemas protectivos GMP-PR-05

\*Procedimiento del Grupo de Apoyo y Reentrenamiento Operativo – Garo GMP-PR-03

# CONTROL DE CAMBIOS

| VERSIÓN INICIAL | DESCRIPCIÓN DE LA CREACIÓN O CAMBIO DEL DOCUMENTO | FECHA | VERSIÓN FINAL |
| --- | --- | --- | --- |
| 00 | | Se crea el documento para dar cumplimiento al contrato BSW-CARBYNE línea 103, para atención a beneficiarios del Proceso Gestión de Medidas de Protección | | --- | |  | 01 |

# CRÉDITOS

| FIRMAS DE ELABORACIÓN, REVISIÓN Y APROBACIÓN DEL DOCUMENTO | |
| --- | --- |
| Elaboró  Nombre: Alba Puerto Romero  Cargo y/o Vinculación/dependencia: Contratista - Subdirección de Protección |  |
| Elaboró  Nombre: Sara Yaneth Romero Ciendua  Cargo y/o Vinculación/dependencia: Contratista - Subdirección de Protección |  |
| Revisó y Aprobó:  Nombre: Miguel Ángel Quiroga Ruiz  Cargo/dependencia: Subdirección de Protección |  |
| FIRMA DE OFICIALIZACIÓN DEL DOCUMENTO- SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN MIPG-SIG | |
| Oficializó:  Nombre: Maria Fernanda Reyes Sarmiento  Cargo: Jefe Oficina Asesora de Planeación e Información |  |

1. Decreto 1066 de 2015, artículo 2.4.1.2.1 [↑](#footnote-ref-0)
2. Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos (2006) [↑](#footnote-ref-1)
3. Lineamientos de Política Pública para la prevención de riesgos, la protección y garantía de los derechos de las mujeres víctimas del conflicto armado. Documento Compes 3784 -Consejo Nacional de Política Económica y Social- República de Colombia. Departamento Nacional de Planeación. Noviembre 2013 [↑](#footnote-ref-2)
4. Decreto 762 de 2018 [↑](#footnote-ref-3)
5. Decreto 1066 de 2015, Artículo 2.4.1.1.4. [↑](#footnote-ref-4)
6. Equipo de Asuntos Étnicos. Lineamientos para la implementación del enfoque de derechos y atención diferencial a grupos étnicos en la gestión de entidades territoriales. Departamento Nacional de Planeación (2015). Bogotá, Colombia. [↑](#footnote-ref-5)
7. Acuerdo Final de Paz (2016) [↑](#footnote-ref-6)
8. Decreto 1066 de 2015. [↑](#footnote-ref-7)
9. Decreto 1066 de 2015, artículo 2.4.1.2.3. [↑](#footnote-ref-8)