
	PLAN DE GESTIÓN DEL RIESGO DE DESASTRES SERVICIO DE AVIACIÓN ALLIED COLOMBIA ANEXO D-9. GUIA PROCEDIMIENTOS PARA LA COMUNICACIÓN	Versión:	01
		Fecha:	31/Agosto/2021

TABLA DE CONTENIDO

1	DISTRIBUCION Y CONTROL DE DOCUMENTOS	2
1.1.	Distribución	2
1.2.	Control de Cambios	2
2	GUÍA DE PROCEDIMIENTOS PARA LA COMUNICACIÓN	3
2.1	Objetivo	3
2.2	Alcance.....	3
3	ASPECTOS GENERALES	3
3.1	GESTIÓN DE COMUNICACIONES	3
4	PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIONES	5
4.1	Aspectos Claves Durante una Emergencia.....	5
5	DIRECCIONAMIENTO DE LA COMUNICACIÓN	7
5.1	COMUNICACIÓN ENTRE EL PERSONAL QUE CONFORMA LA BRIGADA INTEGRAL	7
5.2	COMUNICACIÓN ENTRE ALLIED Y ENTIDADES EXTERNAS	8
5.2.1	Atención a los Medios de Comunicación	13
5.2.2	Acciones que se Deben Evitar	15
5.3	COMUNICACIÓN ENTRE ALLIED Y LAS COMUNIDADES AFECTADAS	15

	PLAN DE GESTIÓN DEL RIESGO DE DESASTRES SERVICIO DE AVIACIÓN ALLIED COLOMBIA ANEXO D-9. GUIA PROCEDIMIENTOS PARA LA COMUNICACIÓN	Versión:	01
		Fecha:	31/Agosto/2021


1 DISTRIBUCION Y CONTROL DE DOCUMENTOS

1.1. Distribución

Copia	Área de la organización	Área Encargada
Medio digital	Todas	Área de apoyo (HSE)

1.2. Control de Cambios

Versión	Descripción del cambio	Elaboro	Aprobó	Fecha
01	Actualización del Plan de Gestión del Riesgo de Desastres de acuerdo a los lineamientos establecidos en el Decreto 2157 del 2017 y requerimientos ANLA. Unificación de documentos existentes	Varichem de Colombia G.E.P.S.	Gerencia General	31/Agosto/2021

	PLAN DE GESTIÓN DEL RIESGO DE DESASTRES SERVICIO DE AVIACIÓN ALLIED COLOMBIA ANEXO D-9. GUIA PROCEDIMIENTOS PARA LA COMUNICACIÓN	Versión:	01
		Fecha:	31/Agosto/2021

2 GUÍA DE PROCEDIMIENTOS PARA LA COMUNICACIÓN

Gestionar la comunicación implica definir un conjunto de acciones y procedimientos con el fin de garantizar la generación, recopilación, distribución, almacenamiento, recuperación y disposición final de la información en caso de presentarse una emergencia.

Por lo tanto, una comunicación eficaz permitirá crear un puente entre los diferentes actores involucrados en una emergencia (personal de Allied, entidades externas y comunidad), y poder actuar de manera rápida y eficaz en la atención de los eventos presentados y proteger a manera de prioridad a las personas, el medio ambiente y la infraestructura que se encuentra dentro de las instalaciones de Allied.

2.1 Objetivo

Establecer procesos de comunicación que aseguren una efectiva comunicación entre el personal que conforma las brigadas, las entidades de apoyo externo y comunidades afectadas para dar una gestión adecuada en el momento de afrontar una situación de emergencia.

2.2 Alcance

La Guía de Procedimientos para la Comunicación es de alcance para todo el personal involucrado en el Plan de Gestión del Riesgo del Servicio de Aviación Allied Colombia, dichos procesos tienen como finalidad el promover y fortalecer una adecuada comunicación para que, al momento de afrontar una situación de emergencia, el personal esté preparado y pueda afrontar la emergencia de una manera estratégica y eficaz.

3 ASPECTOS GENERALES

3.1 GESTIÓN DE COMUNICACIONES

Una buena comunicación es decisiva en todas las etapas de una emergencia, pues estas contribuyen a coordinar las operaciones de respuesta, seguir la evolución de la emergencia, activar las entidades de socorro, prevenir a las comunidades amenazadas y a reportar a las autoridades correspondientes sobre el evento ocurrido. Es por esto, que cualquier tipo de información debe ser emitida, transmitida o recibida de manera asertiva, velando para que sea siempre, exacta, oportuna, concisa y formal (**Figura 3-1**).


	PLAN DE GESTIÓN DEL RIESGO DE DESASTRES SERVICIO DE AVIACIÓN ALLIED COLOMBIA ANEXO D-9. GUIA PROCEDIMIENTOS PARA LA COMUNICACIÓN	Versión: 01
		Fecha: 31/Agosto/2021




Figura 3-1 Modelo General para el Manejo de Comunicaciones de Emergencia

Fuente: Grupo de Trabajo, Varichem de Colombia. G.E.P.S., 2021.

Las personas que participan dentro del Plan de Gestión del Riesgo, deben saber que, en el momento de una emergencia, la información debe ser exacta, oportuna, completa y que constituye la base de todas las acciones a realizar. Son más los problemas que resultan de la información deficiente, que cualquier otro factor individual durante las situaciones de emergencia. La terminología estándar y la formalidad son consideraciones importantes en lo que concierne a la información durante operaciones normales en situaciones de emergencia.

Cuando este comunicando una información, trate que su comunicación sea:

- **Formal:** Trate a la persona en el otro extremo de la línea como si fuera un superior suyo. La experiencia ha demostrado que la formalidad en las comunicaciones elimina la confusión durante las situaciones de emergencia y contribuye a la eficiencia general de la respuesta.
- **Exacta:** Asegúrese de que la información sobre los hechos sea exacta y completa. Proporcione los hechos, cerciórese de que sea completa y suministre todas las unidades de

	PLAN DE GESTIÓN DEL RIESGO DE DESASTRES SERVICIO DE AVIACIÓN ALLIED COLOMBIA ANEXO D-9. GUIA PROCEDIMIENTOS PARA LA COMUNICACIÓN	Versión:	01
		Fecha:	31/Agosto/2021

medición. Pida una repetición completa de su mensaje. La información deficiente o errónea puede ser peor que una conformación tardía.

- **Concisa:** Transmita su mensaje con el menor número de palabras que le sea posible, sin omitir información clave. No adorne el mensaje con adjetivos calificativos de la situación. Brinde la información de manera puntual, describiendo la naturaleza y magnitud de la emergencia.
- **Oportuna:** La información tardía puede agrandar el problema. La información oportuna es esencial; cuando usted está estableciendo el contacto inicial, en especial con organizaciones fuera de la ubicación, identifíquese y asegúrese de que está hablando con la persona apropiada.

4 PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIONES

La comunicación durante la atención de una emergencia funciona de manera vertical, en el mismo sentido del flujo de autoridad, pero adicionalmente también hay un flujo de comunicaciones en sentido horizontal entre ramas, divisiones o grupos del mismo nivel. En este sentido, se puede comunicar algunas consideraciones básicas de las estrategias y acciones de respuesta a emergencias y transmitirlos a través de los canales de comunicación establecidos.

También existen las comunicaciones formales y no formales; las comunicaciones formales se utilizan al recibir y asignar tareas de trabajo, solicitar apoyo, recursos adicionales, y/o reportar el progreso de las tareas asignadas. La comunicación no formal se utiliza únicamente para el intercambio de información del incidente.


4.1 Aspectos Claves Durante una Emergencia

- Establecer una línea de emergencia para la comunidad
- Seguir el orden de la cadena de llamadas
- Tener un medio exclusivo de comunicación (frecuencia de radio, número de celular, Avantel)

En la **Tabla 4-1** se presenta un resumen de los procedimientos de comunicación que deben implementarse para la atención y respuesta a emergencias que puedan tener lugar en las locaciones o áreas que hacen parte de Allied.

Tabla 4-1 Procedimiento de Comunicaciones Durante la Ocurrencia de Emergencias

MEDIO	PROCEDIMIENTO	REALIZACIÓN
Oral	Activación	Una vez ocurra la emergencia

	PLAN DE GESTIÓN DEL RIESGO DE DESASTRES SERVICIO DE AVIACIÓN ALLIED COLOMBIA ANEXO D-9. GUIA PROCEDIMIENTOS PARA LA COMUNICACIÓN	Versión:	01
		Fecha:	31/Agosto/2021

MEDIO	PROCEDIMIENTO	REALIZACIÓN
	Comunicación en la atención y respuesta a la emergencia	Durante la atención de la emergencia
Escrita	Reporte inicial y final tanto interno como a las autoridades correspondientes.	Una vez se detecte y se supere la emergencia.
	Diligenciamiento de formatos para el reporte tanto inicial y final de la emergencia.	Durante y después de superada la emergencia y labores de remediación


Fuente: Grupo de Trabajo Varichem de Colombia G.E.P.S. Inc., 2021.

Por el contrario en la **Tabla 4-2** presenta la información a divulgar antes, durante y después de la atención de emergencias, el medio de comunicación a emplear y algunas observaciones generales.

Tabla 4-2 Información a Divulgar en la Atención de la Emergencia

INFORMACIÓN	PROTOCOLO	ETAPA	MEDIO DE COMUNICACIÓN	CONSIDERACIONES
Contenido del Plan de Gestión del Riesgo	Documento escrito	Antes / después de la emergencia	Puede estar en copia dura o medio digital	El presente Plan de Gestión del Riesgo estará disponible en medio digital.
Bases de datos	Documento digital	Antes /Durante/ Después de la emergencia	Software especializado	Es necesario que todas las dependencias involucradas en el Plan de Gestión del Riesgo dispongan de los sistemas y equipos necesarios.
Procedimientos de reporte y activación (internos y externos)	Medio escrito, hablado, señal eléctrica, señal digital	Durante	Se puede enviar por teléfono, correo electrónico	Debe establecerse claramente el medio disponible.
Reportes	Medio escrito, hablado	Antes/Después de la emergencia	Se puede enviar por teléfono, correo electrónico	Deben mantenerse actualizados los listados con números de contacto (fijo, celular, extensión y radios).

Fuente: Grupo de Trabajo Varichem de Colombia G.E.P.S. Inc., 2021.

	PLAN DE GESTIÓN DEL RIESGO DE DESASTRES SERVICIO DE AVIACIÓN ALLIED COLOMBIA ANEXO D-9. GUIA PROCEDIMIENTOS PARA LA COMUNICACIÓN	Versión:	01
		Fecha:	31/Agosto/2021

5 DIRECCIONAMIENTO DE LA COMUNICACIÓN

Estos lineamientos para optimizar las comunicaciones en situaciones de emergencia, están dirigidas a todas las personas involucradas en el Plan de Gestión del Riesgo, las cuales cumplen diferentes roles en la comunicación como captura, transmisión, recibo y difusión. A partir de dicha comunicación, la información se puede transformar en acciones concretas, dentro del Plan de Gestión del Riesgo. Lo fundamental en este aspecto es conocer la organización del Plan, cómo se reporta, cómo se activa, la facilidad con la que fluye la información en sentido horizontal (entidades externas) y flujo vertical (al interior de la organización, entre el personal involucrado en la atención de la emergencia).


A continuación, se realiza una breve descripción de cómo debe ser el flujo de comunicación entre el personal que conforma la brigada de emergencia, las entidades externas y la comunidad.

5.1 COMUNICACIÓN ENTRE EL PERSONAL QUE CONFORMA LA BRIGADA INTEGRAL

El personal que trabaja en las instalaciones de Allied, podrá realizar mediante un sistema de comunicación radial o a través de celular, de manera directa y permanente. En caso de emergencia, toda la comunicación será radial por el canal general. Durante la emergencia será decretado un silencio radial, lo que quiere decir que solo pueden hablar las personas involucradas en la atención de la emergencia.

En caso de una emergencia, los integrantes de la brigada integral deberán seguir los siguientes pasos para mantener una comunicación efectiva:

1. Establecer un sistema de comunicación confiable con el líder de la brigada.
2. Todos los integrantes de la brigada deberán escuchar al líder.
3. Si manejan equipos de comunicación (radios), se debe utilizar un lenguaje común.
4. Si se utilizan códigos, deben ser de conocimiento pleno por los integrantes de la brigada, sino preferiblemente no usarlos.
5. Procurar ser simple, sencillo, claro y lo más concreto posible en los mensajes que se transmiten, con el propósito de lograr ser comprensible.
6. Procurar que las expresiones sean cortas.
7. Para la toma de medidas, no deberán discutir sino tomar decisiones rápidas, favorables y acordes a la situación.
8. No pueden hablar todos en la emergencia deben estar actuando de acuerdo a la organización previa, ya que se pierde tiempo.
9. Si algún integrante de la brigada duda de una orden, hablar de manera rápida con el líder donde nadie los escuche.

	PLAN DE GESTIÓN DEL RIESGO DE DESASTRES SERVICIO DE AVIACIÓN ALLIED COLOMBIA ANEXO D-9. GUIA PROCEDIMIENTOS PARA LA COMUNICACIÓN	Versión:	01
		Fecha:	31/Agosto/2021

10. Realizar solo las tareas que sean asignadas por el líder.
11. No dar información que pueda generar caos.
12. Mantener al tanto al líder de la brigada sobre el avance en las actividades.
13. Finalizar tareas una vez el líder dé la orden.
14. El líder la brigada, es quien tendrá comunicación directa con el Comandante del Incidente.

Al presentarse una emergencia durante el transporte de crudo, los conductores de las empresas contratistas se comunican con sus jefes inmediatos a través de celular o radio, y éstos dan aviso al coordinador de Allied respecto al evento presentado. De esta manera, la brigada podrá desplazarse al sitio donde se presentó la emergencia en la vía y seguir los pasos anteriormente mencionados.

5.2 COMUNICACIÓN ENTRE ALLIED Y ENTIDADES EXTERNAS

En caso de presentarse alguna emergencia durante las operaciones en Allied Colombiana o Allied Bogotá, y de acuerdo a la magnitud del evento, definido en el **numeral de Clasificación de Emergencias del PEC**, se activarán los recursos necesarios para atender de forma efectiva y eficaz la emergencia.

Así pues, dado un evento Grado medio (Nivel II) o Mayor (Nivel III) que no pueda ser atendido con los recursos propios de Allied, se activará, además de las entidades de socorro y gubernamentales del Consejo Municipal y Departamental de Gestión del Riesgo de la zona afectada, a empresas especializadas en la atención de emergencias a nivel nacional y/o internacional, las cuales serán movilizadas para prestar apoyo en cuanto a recursos físicos y humanos para la atención y respuesta a emergencias. Lo anterior, a través de OPAIN como concesionario del aeropuerto.

Respecto a lo anterior, en la Tabla 5-1, Tabla 5-2 y Tabla 5-3, se presentan las entidades que conforman el Comité Nacional para el Conocimiento, Reducción del Riesgo y Manejo del Desastre, El Comité Técnico y El Comité Operativo Nacional del PNC, respectivamente. Entidades que pueden prestar apoyo en la atención de emergencias, en dado caso que la emergencia presentada exceda la capacidad de respuesta por parte de Allied.

Estos cuadros se obtuvieron a través de la revisión de la Ley 1523 de 2012 y el Plan Nacional de Contingencia adoptado mediante el Decreto 321 de 1999.



	PLAN DE GESTIÓN DEL RIESGO DE DESASTRES SERVICIO DE AVIACIÓN ALLIED COLOMBIA ANEXO D-9. GUIA PROCEDIMIENTOS PARA LA COMUNICACIÓN	Versión:	01
		Fecha:	31/Agosto/2021

Tabla 5-1 Comité Nacional para el Conocimiento, Reducción del Riesgo y Manejo de Desastres

ORGANISMOS	FUNCIONES DE APOYO
Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres - UNGRD.	La Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres dentro de sus facultades podrá brindar soporte técnico e informativo, además de coordinación y consecución de recursos para la atención de emergencias.
Dirección Nacional de Planeación - DNP	Esta Dirección tiene la capacidad de coordinar la articulación de las acciones orientadas a la reducción del riesgo de desastres.
Instituto Geográfico Agustín Codazzi – IGAC	El Instituto Geográfico Agustín Codazzi, de acuerdo con sus funciones tendrá la capacidad de brindar asesoría técnica completa e información sobre cartografía básica de Colombia permitiendo orientar la formulación, implementación, seguimiento y evaluación de la estrategia de respuesta a la emergencia.
Instituto de Hidrología, Meteorología y Estudios Ambientales de Colombia – IDEAM	Esta institución pública podrá prestar apoyo técnico y científico sobre el estado y las dinámicas de los recursos naturales y del medio ambiente.
Dirección General Marítima - DIMAR	La Autoridad Marítima Colombiana está en la capacidad de apoyar la coordinación de actividades en mar y brindar apoyo logístico necesario en la atención de un derrame en mar.
Asociación de Corporaciones Autónomas Regionales y de desarrollo sostenible – ASOCARS	La Asociación de Corporaciones Autónomas Regionales y de desarrollo sostenible está en la capacidad de orientar la formulación, implementación, seguimiento y evaluación de la estrategia de respuesta a emergencias y planes de acción específicos para la recuperación posterior a situación de desastre.
Servicio Geológico Colombiano	Entidad que puede contribuir con asesoría técnica completa e información en aspectos generales geológicos del territorio nacional y en gestión integral del riesgo.
Consejo Colombiano de Seguridad – CCS	El Consejo Colombiano de Seguridad a través de CISPROQUIM, de acuerdo con sus funciones tendrá la capacidad de brindar asesoría técnica completa e información de seguridad sobre el manejo de sustancias químicas e hidrocarburos y derivados de hidrocarburos.
Federación Colombiana de Municipios.	La Federación está en la capacidad de asesorar el diseño del proceso de reducción del riesgo como componente del sistema nacional y propender por la articulación entre el proceso de reducción del riesgo con el proceso de conocimiento del riesgo y el de manejo de desastres.

	PLAN DE GESTIÓN DEL RIESGO DE DESASTRES SERVICIO DE AVIACIÓN ALLIED COLOMBIA ANEXO D-9. GUIA PROCEDIMIENTOS PARA LA COMUNICACIÓN	Versión:	01
		Fecha:	31/Agosto/2021

ORGANISMOS	FUNCIONES DE APOYO
Federación de Aseguradores Colombianos	Esta entidad tiene la facultad de orientar la aplicación de mecanismos de protección financiera.
Universidades públicas y privadas	Las universidades públicas y privadas podrán brindar soporte técnico e informativo en temas relacionados con la gestión del riesgo y su conocimiento.
Cruz Roja Colombiana	Dentro de las capacidades de apoyo en la atención de derrames, la Cruz Roja Colombiana podrá realizar actividades de atención prehospitalaria, búsqueda y rescate y comunicaciones de apoyo logístico. Todas estas actividades deberán ser ejecutadas en tierra.
Defensa Civil Colombiana	La Defensa Civil Colombiana en dado caso de ser activada, podrá prestar apoyo en la atención de la emergencia realizando actividades de búsqueda y rescate, comunicaciones de apoyo logístico y evacuación. Todas estas actividades serán ejecutadas en tierra.
Cuerpo de Bomberos	El Cuerpo de Bomberos, como parte de las entidades operativas del Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres, se encuentra en capacidad de prestar apoyo en tierra en caso de ser necesario, realizando actividades relacionadas con extinción de incendios, apoyo logístico y evacuación, todo esto bajo la Ley 1575 de 2012 Por medio de la cual se establece la ley general de Bomberos de Colombia.
Ejército y Armada Nacional	Podrán prestar soporte en temas relacionados con seguridad, maquinaria y personal, apoyo logístico y coordinación de actividades en el mar.
Fuerza Aérea colombiana	Dentro de sus capacidades la Fuerza Aérea Colombiana logrará brindar apoyo logístico aéreo.
Policía Nacional	Se encuentra en capacidad de prestar apoyo en temas de seguridad y comunicaciones.

Fuente: Revisión de la Ley 1523 de 2012 y el Plan Nacional de Contingencia adoptado mediante el Decreto 321 de 1999.



	PLAN DE GESTIÓN DEL RIESGO DE DESASTRES SERVICIO DE AVIACIÓN ALLIED COLOMBIA ANEXO D-9. GUIA PROCEDIMIENTOS PARA LA COMUNICACIÓN	Versión:	01
		Fecha:	31/Agosto/2021

Tabla 5-2 Comité Técnico Nacional del PNC

ORGANISMOS	FUNCIONES DE APOYO
Ministerio de Defensa	<p>El Ministerio de Defensa está conformado por las Fuerzas Armadas de Colombia y la Policía Nacional, las cuales tendrán la capacidad de prestar asistencia o apoyo en los siguientes aspectos:</p> <p>Armada:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Coordinación de actividades en mar. <p>Ejercito:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Seguridad. • Maquinaria y personal. • Apoyo logístico. <p>Fuerza Aérea:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Apoyo logístico aéreo. <p>Policía:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Seguridad. • Comunicaciones.
Ministerio del Interior	El Ministerio del interior tiene la facultad para servir de enlace y coordinar las entidades del orden nacional en su relación con los entes territoriales.
Ministerio De Ambiente Y Desarrollo Sostenible	El Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible está en la facultad de prestar asesoría ambiental y suministro de información relevante para la atención de emergencias. Brindar apoyo técnico y poner a disposición de la atención de la emergencia las capacidades y conocimientos que se requieran a través del INVEMAR.
Ministerio de Minas y energía	Entidad pública que podrá prestar asesoría en la atención de derrames y brindarán información sobre Hidrocarburos.
Ministerio de Comercio, Industria y Turismo	El Ministerio de Comercio, Industria y Turismo tiene la facultad de prestar soporte en negociaciones comerciales.
Ministerio de Transporte	El Ministerio de Transporte tiene la capacidad de brindar información y control de las vías para el ingreso y salida de recursos necesarios para la atención de la emergencia.


	PLAN DE GESTIÓN DEL RIESGO DE DESASTRES SERVICIO DE AVIACIÓN ALLIED COLOMBIA ANEXO D-9. GUIA PROCEDIMIENTOS PARA LA COMUNICACIÓN	Versión:	01
		Fecha:	31/Agosto/2021

ORGANISMOS	FUNCIONES DE APOYO
Dirección Nacional para la Prevención y Atención de Desastres,	La Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres dentro de sus facultades podrá brindar soporte técnico e informativo, además de coordinación y consecución de recursos para la atención de emergencias.
Ecopetrol S.A. Áreas operativas. Otras operadoras y empresas petroleras.	Organizaciones privadas que dentro de sus facultades prestarán asesoría en la atención de derrames y brindarán información sobre el manejo de hidrocarburos. Adicional al apoyo en cuanto a comunicaciones.
Asociación Colombiana del Petróleo. Operadoras de campos y transportadoras privadas.	
Consejo Colombiano de Seguridad – CCS	El Consejo Colombiano de Seguridad a través de CISPROQUIM, de acuerdo con sus funciones tendrá la capacidad de brindar asesoría técnica completa e información de seguridad sobre el manejo de sustancias químicas e hidrocarburos y derivados de hidrocarburos.
Dirección General Marítima – DIMAR	Ver Tabla 5-1 .

Fuente: Revisión de la Ley 1523 de 2012 y el Plan Nacional de Contingencia adoptado mediante el Decreto 321 de 1999.

Tabla 5-3 Comité Operativo Nacional del PNC

ORGANISMOS	FUNCIONES DE APOYO
Consejo Colombiano de Seguridad- CCS	Ver Tabla 5-2.
ANDI	La Asociación Nacional de Empresarios de Colombia – ANDI, puede contribuir con la coordinación y apoyo de los Planes de Contingencia industriales.
Ecopetrol S.A. Áreas operativas. Otras operadoras y empresas petroleras.	Ver Tabla 5-2.
Asociación Colombiana del Petróleo. Operadoras de campos y transportadoras privadas.	
Ministerio de Relaciones Exteriores	El Ministerio de Relaciones Exteriores de acuerdo a sus funciones podrá prestar soporte para la activación de convenios internacionales y asistirá los trámites de Visas para Expertos extranjeros y personal de apoyo para la atención de la emergencia.

	PLAN DE GESTIÓN DEL RIESGO DE DESASTRES SERVICIO DE AVIACIÓN ALLIED COLOMBIA ANEXO D-9. GUIA PROCEDIMIENTOS PARA LA COMUNICACIÓN	Versión:	01
		Fecha:	31/Agosto/2021

ORGANISMOS	FUNCIONES DE APOYO
Ministerio de Hacienda y Crédito Público – DIAN.	La actividad de apoyo de esta entidad se basará en el trámite de entrada de equipos por internación temporal y reexportación cuando estos sean liberados y salgan de nuevo del país.
Ministerio de Transporte	Ver Tabla 5-2.
Ministerio de Salud	Entidad que podrá prestar asesoramiento en aspectos generales de salud, atención médica, comunicaciones e información toxicológica.
Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	Entidad que dentro de su capacidad esta facilitar las comunicaciones Internacionales.
Aeronáutica Civil	La aeronáutica Civil logrará brindar información y control de la operación aérea.
Superintendencia de Puertos	Esta entidad podrá prestar soporte de la operación Portuaria.
Cruz Roja Colombiana	Ver Tabla 5-1.
Defensa Civil Colombiana	Ver Tabla 5-1.
Cuerpo de Bomberos	Ver Tabla 5-1.

Fuente: Revisión de la Ley 1523 de 2012 y el Plan Nacional de Contingencia adoptado mediante el Decreto 321 de 1999.


De acuerdo con lo establecido en el Plan Nacional de Contingencia adoptado mediante el Decreto 321 de 1999, en caso de presentarse una emergencia Grado Medio (Nivel II), OPAIN definirá la capacidad de respuesta desbordada y la necesidad de apoyo logístico e informará la ocurrencia del evento del derrame a la Alcaldía local y a la autoridad ambiental en caso de verse afectadas áreas sensibles y cuerpos de agua por fuera de las instalaciones operativas.

Por otro lado, en caso tal de definirse la emergencia como una emergencia de Grado Mayor (Nivel III), Allied informará la ocurrencia del evento a OPAIN, quien determinará verificación y confirmación del suceso al Comité Técnico Nacional convocando a los a los Comités Técnico y Operativo Nacionales y demás autoridades competentes que así considere.

5.2.1 Atención a los Medios de Comunicación

El Procedimiento de Manejo de Medios de Comunicación se enfoca en brindar información veraz y oportuna para proyectar una imagen activa y dinámica. Manteniendo la coherencia en los mensajes para el público de interés y la recopilación de todas las cifras y hechos necesarios para su elaboración.

Al atender a los medios de comunicación se deben tener presente los siguientes aspectos:


	PLAN DE GESTIÓN DEL RIESGO DE DESASTRES SERVICIO DE AVIACIÓN ALLIED COLOMBIA ANEXO D-9. GUIA PROCEDIMIENTOS PARA LA COMUNICACIÓN	Versión:	01
		Fecha:	31/Agosto/2021

- Conocer claramente la situación, prever visitas de periodistas y autoridades a los sitios de la emergencia y prepararse para liderar y conducir visitas.
- Establecer claramente a los medios de comunicación y a las autoridades quien es la persona responsable de los comunicados.
- Al elaborar los comunicados a los medios y a las autoridades asegurarse de obtener siempre asesoría jurídica.
- Informar oportunamente a los medios de comunicación y autoridades.
- Señalar las medidas preventivas preestablecidas Allied, controles operacionales y las acciones de control tomadas una vez ocurrida la emergencia.
- Informar hechos concretos y evitar especulaciones de los medios de comunicación y las autoridades. Resaltar los logros de los trabajos en ejecución y los esfuerzos desplegados en cuanto a mano de obra, equipos y estrategias.
- Conocer las declaraciones publicadas sobre la emergencia y verificar su veracidad.
- Identificar y contactar informantes con declaraciones erróneas y solicitar las correcciones respectivas.

La información que se suministre será objetiva, veraz, concisa y referida a hechos debidamente comprobados. Los comunicados de prensa se deben hacer aplicando las siguientes recomendaciones:

- El primer comunicado deberá referirse a la fecha, hora de ocurrencia de la emergencia y acciones tomadas para su control.
- Para los comunicados posteriores en los cuales se tiene mayor conocimiento e información más precisa sobre lo ocurrido, pudiéndose verificar su exactitud, se deberá incluir lo siguiente:
 - Desarrollo de la emergencia (por ejemplo, en el caso de derrame): tipo de producto derramado, volumen de derrame aproximado, ruta de desplazamiento de la mancha y área afectada.
 - Acciones adelantadas para el control de la emergencia y resultados obtenidos.
 - Recursos utilizados para el control (recursos humanos, materiales, equipos, etc.).
 - Esfuerzos realizados para proteger las vidas humanas y el medio ambiente.
 - Resultados obtenidos en las labores de limpieza y recuperación de las áreas afectadas.

En caso de emergencias de Grado Medio (Nivel II) y Mayor (Nivel III), la única persona autorizada para originar comunicados a los entes de control y apoyo, y comunidades involucradas en el incidente y a los medios en general, es el personal que sea designado por OPAIN, quien se encargará de divulgarlos una vez haya sido revisado y aprobado por el Comandante del Incidente.

	PLAN DE GESTIÓN DEL RIESGO DE DESASTRES SERVICIO DE AVIACIÓN ALLIED COLOMBIA ANEXO D-9. GUIA PROCEDIMIENTOS PARA LA COMUNICACIÓN	Versión:	01
		Fecha:	31/Agosto/2021

Para la atención a las comunidades el puente de comunicación lo brindará el Gestor Social quien realizará el contacto y suministrará la información pertinente.

5.2.2 Acciones que se Deben Evitar

Proveer información relacionada con el incidente a personas u organizaciones ajenas a la estructura institucional de Allied, sin autorización del Comandante de Incidentes y/o suministrar especulaciones u opiniones personales sobre:


- Las causas del incidente (la investigación lo determinará en su momento).
- Los responsables del mismo.
- Costos de los daños.
- Costos de operación.
- Como quedará el área afectada.
- La forma de respuesta de otras entidades o empresas involucradas en el incidente.
- Consecuencias legales del derrame.
- Tiempo estimado para la limpieza del área y sus costos.
- Promesa de que la propiedad, el medio ambiente, sus recursos, etc., serán restauradas hasta su estado inicial.
- Indemnizaciones que se recibirán.
- Demandas que se presentarán.

Si se hacen declaraciones incorrectas o especulaciones infundadas y son publicadas se recomienda:

- Contactar la fuente del medio que dio la información y darle la información correcta. Buscar la forma de visitar el lugar del incidente y constatar la veracidad de la corrección.
- Evitar retractarse en forma directa de comunicados equivocados; en su lugar corregir los detalles incorrectos.
- No reportar opiniones de expertos, científicos y peritos, a menos que se tenga una base científica y técnica que respalde sus afirmaciones, aun así, no lo haga en público de tal manera que genere incertidumbre con sus comentarios.

5.3 COMUNICACIÓN ENTRE ALLIED Y LAS COMUNIDADES AFECTADAS

Para emergencias que se presenten de nivel medio y mayor que pudieran afectar a la comunidad, el puente de comunicación lo brindará el Gestor Social o en su defecto el Líder SST, quien realizará el contacto y suministrará la información pertinente.

	PLAN DE GESTIÓN DEL RIESGO DE DESASTRES SERVICIO DE AVIACIÓN ALLIED COLOMBIA ANEXO D-9. GUIA PROCEDIMIENTOS PARA LA COMUNICACIÓN	Versión:	01
		Fecha:	31/Agosto/2021

Cuando se presente una emergencia, el Gestor Social o el HS se contactarán con los presidentes de la Junta de Acción Comunal (JAC) para ponerlo al tanto y dar aviso al resto de la comunidad que hacen parte del área de influencia de Allied. El personal de Allied junto con los presidentes de la JAC, ayudarán en la evacuación de la comunidad en caso de ser necesario y serán llevados a los puntos de encuentro definidos por ellos mismos.

En caso que la comunidad requiera de atención médica primaria o el traslado de algún paciente, el Gestor Social o el HS de OPAIN realizarán el enlace con las entidades de socorro, para que pueda prestarle la atención.

COPIA CONTROLADA