

 <p>Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático</p>	<b>Respuesta a emergencia COP SALA</b>	Código: ME-IN-02
		Versión: 1
		Página: 1 de 8
		Vigente desde: 17/09/2020

Control de Cambios		
Versión	Fecha	Descripción de la Modificación
1	17/09/2020	Documento inicial.

Elaboró	Revisó	Aprobó
Iván Cadena Contratista	Iván Cadena Contratista	Andrés Fierro Subdirector Manejo de Emergencias y Desastres  Mónica Castro Martínez Jefe Asesora de Planeación

**OBJETIVO:** Estandarizar la labor desarrollada por el COP sala dentro de la coordinación y respuesta para la atención de una emergencia.

Nota: Si este documento se encuentra impreso se considera Copia no Controlada. La versión vigente está publicada en el sitio web del IDIGER

 <p>Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático</p>	<h2>Respuesta a emergencia COP SALA</h2>	Código: GE-IN-02
		Versión: 1
		Página: 2 de 8
		Vigente desde: 17/09/2020

**ALCANCE:** Aplica para todas las actividades desarrolladas desde el rol de COP sala en la CITELE del IDIGER durante el manejo y atención de emergencias.

## DESARROLLO

### 1. Gestión de eventos

N	Operación	Responsable	Producto
1	<p><b>Entrega de turno</b></p> <p>El COP sala que finaliza turno entregará la siguiente información:</p> <p><b>1. Reporte de entrega de turno (Digital):</b> De acuerdo al reporte generado por el Radioperador al finalizar su turno mediante el correo electrónico de "entrega de turno", el COP Sala saliente verificará la información que contiene, para posteriormente publicar los eventos que se encuentran en seguimiento desde la CITELE a través del medio de comunicación definido por la coordinación del área de respuesta, indicando que finaliza su turno. Este reporte se hará al finalizar el turno de las 6:00 am (2:30 pm) y de las 2:30 pm (11:00 pm)</p> <p><b>2. Novedades relevantes (Personalmente)</b> Durante el cambio de turno en la tarde (2:30 pm), de manera personal el COP Sala saliente informará el estado de emergencias en seguimiento al COP sala entrante, especificando las actividades pendientes a desarrollar en el turno que inicia (Ej. reportes pendientes de AT, logística o social, activación de entidades pendientes, envío/recepción de correos, actividades programadas, entre otros).</p> <p>Nota: Los turnos de empalme entre el COP Sala que sale y entra, deberá tener un traslape mínimo de 30 minutos, con el fin de realizar una adecuada entrega de turno que garantice el manejo de la información relevante para el COP sala que inicia turno.</p>	COP sala	Reporte entrega de turno
2	<p><b>Recepción de turno</b></p> <p><b>1. Reporte inicio de turno</b> El COP sala realizará su reporte de inicio de turno a través del medio de comunicación definido por la coordinación del área de respuesta, indicando su disponibilidad.</p> <p><b>2. Empalme para inicio de turno</b> Al momento de iniciar el turno, el COP sala que ingresa recibirá la información entregada por el COP sala saliente o el radioperador de turno: -Correo entrega de turno. -Eventos abiertos en bitácora SIRE. -Novedades relevantes.</p> <p>El COP sala deberá hacer la revisión de la información recibida con el fin de poder realizar un mejor empalme en la entrega de turno y resolver cualquier inquietud que se pueda presentar. Finalmente iniciará la gestión de los eventos en seguimiento y permanecerá alerta para la gestión de los eventos nuevos que ingresen a CITELE.</p>	COP sala	N/A
3	<p><b>Gestión de eventos - Eventos en seguimiento</b></p> <p>De acuerdo a los eventos que se encuentran abiertos y con acciones pendientes, el COP sala deberá realizar el seguimiento a la ejecución de los servicios y funciones de respuesta, y desde la sala realizar la solicitud y coordinación de los recursos necesarios con el fin de poder superar la emergencia.</p>	COP sala Radioperador	Bitácora SIRE

 <p>Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático</p>	<h2>Respuesta a emergencia COP SALA</h2>	Código: GE-IN-02
		Versión: 1
		Página: 3 de 8
		Vigente desde: 17/09/2020

N	Operación	Responsable	Producto
4	<p><b>Gestión de eventos - Eventos nuevos ingresados a CITEL</b></p> <p>El COP sala estará atento al ingreso de eventos nuevos al Centro de Información y Telecomunicaciones de IDIGER- CITEL, los cuales se dan por medio de:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. NUSE: Notificación en la plataforma del NUSE por una llamada de la comunidad al 123 (Casos registrados en la guía de tipificación del NUSE y copiados al IDIGER).</li> <li>2. Otros: <ul style="list-style-type: none"> <li>-Director del IDIGER.</li> <li>-Personal de la Subdirección de Manejo de Emergencias y Desastres.</li> <li>-Personal de otras subdirecciones</li> <li>-Reporte radial o telefónico de las entidades del Sistema Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático SDGR-CC.</li> <li>-Medios de comunicación.</li> </ul> </li> </ol> <p>Una vez se realiza el ingreso de la información, el COP sala iniciará el seguimiento a las acciones y la documentación registrada por los radioperadores de los eventos en la bitácora de emergencias del IDIGER.</p>	COP sala Radioperador	Bitácora SIRE
5	<p><b>Valoración de eventos</b></p> <p>El COP sala realizará un mayor seguimiento y apoyo en la gestión de aquellos eventos considerados relevantes, los cuales se definen para:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Aquellos eventos que poseen una cantidad considerable de reportes para un mismo evento: cuando en la plataforma del NUSE se presenten varios reportes con características similares para un evento (barrio, tipo de evento, dirección, afectación, entre otros)</li> <li>b. Cuando el evento se trata de: atentado terrorista, aglomeraciones, manifestación o motín, invasión de terreno o edificio, actos contra el ambiente, quema de residuos sólidos, afectación por árboles, daño en servicio de acueducto, daño en servicio de alcantarillado, daño en servicio de teléfono, daño en servicio de energía, daño en servicio de gas, daños en edificaciones, daños en la infraestructura, desbordamiento de cauce, encharcamiento de edificaciones, encharcamiento de vía, granizada, rayo, sismo, viento, explosión, falla en sistema de transporte vertical (ascensor / escalera / rampa), incendio en vegetación, incendio estructural, material peligroso (sólido/líquido/gaseoso), movimiento en masa.</li> <li>c. Eventos con una alta posibilidad de generar afectaciones: personas lesionadas, personas afectadas, afectación a la gobernabilidad, afectación a espacio público, riesgo de afectación a la comunidad y/o bienes de la comunidad.</li> <li>d. Eventos en donde el IDIGER es el Responsable principal de la ejecución y coordinación del servicio o función de respuesta a emergencias o aquellos en donde alguna otra entidad solicite la presencia de IDIGER.</li> </ol> <p>En el caso de los eventos de gran relevancia, el COP sala realizará el reporte de la situación a través del medio de comunicación definido por la coordinación del área de respuesta, informando como mínimo lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-No. SIRE</li> <li>-Tipo de evento</li> <li>-Barrio y localidad</li> <li>-Dirección</li> <li>-Situación: información reportada por la comunidad y entidades presentes, de forma general.</li> <li>-Acciones: cualquier acción que se ejecutará hasta el momento por cualquiera de las entidades del SDGR-CC</li> </ul> <p>Este reporte se hace con el fin de notificar a los directivos de la entidad relacionados con el manejo de emergencias, y que los mismos estén alerta a cualquier requerimiento o actualización.</p> <p>Cuando un evento no se considera relevante, el COP sala realizará el seguimiento a la gestión de entidades para la respuesta a la emergencia y a las acciones y la documentación registrada por los radioperadores de los eventos en la bitácora de emergencias del IDIGER.</p>	COP sala	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bitácora SIRE.</li> <li>• Reporte evento en seguimiento.</li> </ul>



## Respuesta a emergencia COP SALA

Código: GE-IN-02

Versión: 1

Página: 4 de 8

Vigente desde: 17/09/2020

N	Operación	Responsable	Producto
6	<p><b>Activación COP campo</b></p> <p>Teniendo en cuenta la valoración previamente realizada, el COP sala determinará la necesidad o no de activar al COP campo para la atención de la emergencia. Esta activación tiene la finalidad de realizar la visita al punto en el que está ocurriendo el evento y ampliar la información de la situación real, para determinar afectaciones, magnitud del evento, y los servicios y funciones de respuesta necesarios para superar la emergencia (ver instructivo COP Campo). La activación del COP campo será indispensable en los siguientes casos: Verificación técnica en eventos relacionados con movimiento en masa, colapso/daño/riesgo estructural, accidentes de tránsito que involucren colapso/daño/riesgo estructural y/o accidentes de tránsito con gran magnitud de heridos o afectados (transporte público o menores de edad involucrados), eventos relacionados con temporada de lluvias (granizadas, encharcamientos, inundaciones, entre otros), eventos relacionados con temporada seca (incendios forestales), invasión de terreno o edificio, afectación por árboles que genere colapso/daño/riesgo estructural, sismo, viento, explosión, material peligroso (sólido/líquido/gaseoso).</p> <p>Cabe resaltar que la activación del COP campo también la puede realizar el director del IDIGER, el subdirector de Manejo de Emergencias y Desastres o el Coordinador del área de Respuesta.</p> <p>Una vez se establezca la necesidad de realizar la activación del COP campo, y el mismo inicie el desplazamiento al lugar del evento, el COP Sala realizará el reporte de la novedad de activación y salida del COP campo a través del medio de comunicación establecido por la coordinación, para informar que el evento en seguimiento será visitado por el COP campo.</p> <p>De igual forma realizará el registro de la salida en el cuadro "REGISTRO SALIDAS COP CAMPO PARA LA RESPUESTA A EMERGENCIAS"</p>	COP sala	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Registro salidas COP campo para la respuesta a emergencias.</li> <li>• Bitácora SIRE.</li> <li>• Reporte evento en seguimiento.</li> </ul>
7	<p><b>Seguimiento y análisis a EDRAN</b></p> <p>Es responsabilidad del COP sala realizar el seguimiento y análisis de la información reportada por el COP campo desde que inicia su desplazamiento y hasta que se retira del lugar del evento. Es por esto que el COP sala reportará y publicará la información recibida a través del medio de comunicación definido por la coordinación del área de respuesta, con el fin de mantener actualizados a los directivos y personas interesadas sobre el avance y la atención de las emergencias. En general deberá notificar:</p> <p>-El inicio del desplazamiento del COP campo al evento.          -El reporte preliminar de la situación en el punto: EDRAN inicial.          -Los reportes del seguimiento a la situación (evolución de la emergencia, acciones ejecutadas y acciones pendientes)</p> <p>-Las fotos o videos enviados por el COP campo.          -La desmovilización de recursos desde el punto.</p> <p>En algunos casos también será necesario el apoyo del COP sala para:</p> <p>-Apoyar la generación de la cartografía del lugar.          -Establecer contactos para la respuesta de la emergencia desde la sala.          -Digitalizar información.</p>	COP sala COP campo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bitácora SIRE.</li> <li>• Reporte evento en seguimiento.</li> <li>• Fotografías y videos.</li> </ul>



## Respuesta a emergencia COP SALA

Código: GE-IN-02

Versión: 1

Página: 5 de 8

Vigente desde: 17/09/2020

N	Operación	Responsable	Producto
8	<p><b>Formular plan de acción</b></p> <p>Durante la verificación preliminar en el punto, el COP campo determinará la necesidad o no de la activación de servicios y funciones de respuesta, así como la necesidad de adelantar acciones por parte de IDIGER; esto, siempre que se identifique una situación de riesgo que deba ser atendida por alguna de las entidades del SDGR-CC.</p> <p>En el caso de identificar condiciones de riesgo en el punto, el Plan de Acción se desarrollará de manera remota desde la CITEL a cargo del COP sala, quien desarrollará el documento alimentado por los reportes e información suministrada por el COP campo.</p> <p>Con el fin de mantener la trazabilidad de los eventos con Planes de Acción, el COP sala deberá actualizar en el DRIVE designado por la coordinación del área de respuesta el formato de "Plan de acción" de acuerdo a las instrucciones dadas. De igual forma se actualizará la información relevante en el cuadro "REGISTRO SALIDAS COP CAMPO PARA LA RESPUESTA A EMERGENCIAS"</p> <p>Nota: El desarrollo documental del Plan de Acción de la Emergencia es una responsabilidad compartida entre el COP campo (quien suministra la información) y el COP sala (quien alimenta el documento). Durante la verificación preliminar en el punto, el COP campo determinará la necesidad o no de la activación de servicios y funciones de respuesta, así como la necesidad de adelantar acciones por parte de IDIGER; esto, siempre que se identifique una situación de riesgo que deba ser atendida por alguna de las entidades del SDGR-CC.</p>	COP sala COP campo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de Acción.</li> <li>• Registro salidas COP campo para la respuesta a emergencias.</li> <li>• Bitácora SIRE.</li> </ul>
9	<p><b>Gestión entidades SDGR-CC</b></p> <p>De acuerdo con la información suministrada por las entidades del SDGR-CC y a los reportes generados por el COP Campo, el COP sala, en compañía de los radioperadores, deberán realizar la notificación y activación de los 16 servicios básicos de respuesta que se consideren necesarios para la atención de la emergencia, así como la ejecución de las 7 funciones de respuesta.</p> <p>Según los requerimientos recibidos, las solicitudes desde la CITEL se podrán realizar por medio de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Vía radio.</li> <li>-Medios telefónicos.</li> <li>-Correos electrónicos.</li> <li>-Chats.</li> </ul> <p>Teniendo en cuenta la complejidad de la solicitud, el COP sala se podrá apoyar en la Coordinación del área de emergencias, o en la Subdirección para el Manejo de Emergencias, con el fin de dar una respuesta oportuna a los requerimientos.</p>	COP sala Radioperador	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Registro solicitudes de notificación y activación de funciones o servicios de respuesta.</li> <li>• Bitácora SIRE</li> </ul>
10	<p><b>Seguimiento ejecución servicios y funciones de respuesta</b></p> <p>Será responsabilidad del COP Sala realizar la trazabilidad y el seguimiento a la respuesta de la emergencia, basado en la información reportada por las entidades del SDGR-CC responsables, incluidos los reportes del COP campo desde el lugar del evento.</p> <p>Para el caso de los eventos "relevantes", el COP sala deberá reportar a través del medio de comunicación establecido por la coordinación del área de respuesta la evolución de la emergencia, las acciones ejecutadas y las acciones pendientes.</p> <p>Durante la evolución de la atención de la emergencia el COP sala deberá mantener actualizados los siguientes registros, siempre que aplique:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Plan de acción.</li> <li>-Registro salidas COP campo para la respuesta a emergencias</li> <li>-Consolidado visitas de asistencia técnica.</li> <li>-Matriz de ayudas humanitarias.</li> </ul>	COP sala	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de acción.</li> <li>• Registro salidas COP campo para la respuesta a emergencias.</li> <li>• Consolidado visitas de asistencia técnica.</li> <li>• Matriz de ayudas humanitarias.</li> <li>• Bitácora SIRE</li> </ul>

 <p>Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático</p>	<h2>Respuesta a emergencia COP SALA</h2>	Código: GE-IN-02
		Versión: 1
		Página: 6 de 8
		Vigente desde: 17/09/2020

N	Operación	Responsable	Producto
	De la misma manera, el COP sala se encargará de realizar la verificación de la información cargada a los eventos en la Bitácora de emergencias relacionada con las activaciones realizadas, los reportes de las entidades del SDGR-CC, los reportes realizados por el COP campo (incluidos soportes de su gestión: Actas PMU, listas de asistencia, fotografías, registros) o cualquier notificación que se reciba en la CITEL de atención de la emergencia.		
11	<p><b>Solicitud cierre de eventos</b></p> <p>Al finalizar la atención del evento relevante, y por solicitud del radioperador, el COP sala analizará que las acciones necesarias se han ejecutado y que la situación de emergencia se encuentra controlada, verificando de igual forma que queden registradas todas las acciones y la información reportada por las entidades del SDGR-CC en la bitácora SIRE; en caso de identificar acciones pendientes, se le solicitará al radioperador continuar con la gestión del evento.</p> <p>En el caso de identificar que no hay servicios o funciones de respuesta pendientes, el COP sala dará el visto bueno para dar cierre al evento, el cual quedará registrado en la bitácora del SIRE (responsable).</p> <p>Para realizar el cierre de un evento, el COP sala deberá verificar que se cumplan las siguientes condiciones:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Acciones de las entidades del SDGR-CC concluidas y registradas en la bitácora SIRE</li> <li>Cargue completo de los documentos soporte en la bitácora SIRE (siempre que aplique): <ul style="list-style-type: none"> <li>- Acta y listado de asistencia reunión de PMU.</li> <li>- Acta y listado de asistencia cuando el IDIGER coordine la reunión de COE y listado de asistencia cuando el IDIGER participe en el COE.</li> <li>- Fotografías.</li> <li>- EDRAN.</li> <li>-Plan de acción.</li> <li>-Registro de población afectada F-05 o F-06.</li> </ul> </li> <li>Actualización de los datos del evento en la bitácora SIRE: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Magnitud e indicador de magnitud: área afectada en el evento (cantidad y unidad de medida). Ej. 100 m<sup>2</sup>.</li> <li>-Clasificación del evento.</li> <li>-Afectación humana.</li> <li>-Datos de visita técnica.</li> </ul> </li> </ol> <p>Nota: Para el caso de los eventos de menor relevancia, será responsabilidad del radioperador garantizar que la atención de la emergencia ha concluido y que el registro y diligenciamiento de la bitácora SIRE se encuentra completo junto con todos los soportes documentales necesarios.</p>	COP sala Radioperador	Bitácora del SIRE

 <p>Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático</p>	<b>Respuesta a emergencia COP SALA</b>	Código: GE-IN-02
		Versión: 1
		Página: 7 de 8
		Vigente desde: 17/09/2020

## 2. Actividades Administrativas

N	Operación	Responsable	Producto
1	<p><b>Reporte de Convenios</b></p> <p>Diariamente el COP sala realizará el reporte de inicio del turno de los convenios con la Cruz Roja (UIR) y la Defensa Civil (Forestal, vigías y brigadas).</p> <p>La información del reporte se basa en el correo electrónico enviado por los radioperadores en el que incluyen los nombres de los responsables, la ubicación de recursos y la hora en la que reportaron el inicio de su turno.</p> <p>Inicialmente los datos del inicio de turno de los convenios quedarán consignados en el cuadro "Registro inicio/fin de turno" (drive), por otro lado, esta información se compartirá, publicará y comunicará de acuerdo al medio de comunicación definido por la coordinación del área de respuesta, con el fin de notificar a los interesados.</p>	COP sala	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reporte entrega de turno.</li> <li>• Registro inicio/fin de turno.</li> </ul>
2	<p><b>Reporte Consolidado de Lluvias</b></p> <p>Cuando el IDEAM anuncie mediante comunicado oficial el inicio de la temporada de lluvias en la ciudad, el COP sala deberá realizar el reporte de "consolidado temporada de lluvias", el cual contiene:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Eventos relevantes relacionados con lluvias.</li> <li>-Afectaciones.</li> <li>-Tipos de eventos y número de eventos ocurridos.</li> <li>-Ayudas humanitarias y ayudas pecuniarias entregadas.</li> <li>-Eventos por movimientos en masa asociados a las lluvias de alta y media prioridad.</li> </ul> <p>Los datos reportados se deberán generar de acuerdo al día inicial de la temporada de lluvias reportada.</p> <p>Esta información se compartirá, publicará y comunicará de acuerdo al medio de comunicación definido por la coordinación del área de respuesta.</p>	COP sala	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Consolidado temporada de lluvias.</li> <li>• Reporte.</li> </ul>
3	<p><b>Consolidado de eventos diarios</b></p> <p>Para poder llevar un control y registro de los eventos que han sucedido y que han sido tramitados o atendidos desde la CITEL, el COP sala diligenciará diariamente el cuadro "PLANTILLA DE ACUMULADO DE EVENTOS SEMANALES Y MENSUALES" (Drive), teniendo en cuenta el acumulado de eventos del día inmediatamente anterior, basando sus datos en el reporte generado desde la bitácora de Emergencias SIRE.</p>	COP sala	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plantilla de acumulado de eventos semanales y mensuales.</li> <li>• Bitácora SIRE.</li> </ul>
4	<p><b>Cargue documentos: Plan de acción</b></p> <p>El COP sala designado por el Coordinador de los servicios de respuesta enviará vía correo los Planes de Acción realizados en el mes al radioperador designado para que los adjunte en el SIRE.</p> <p>El radioperador designado dará respuesta al COP sala vía correo en un archivo en Excel, el cual tendrá la siguiente información: No del SIRE, tipificación del evento y la fecha del inicio del plan de acción.</p> <p>El plan de acción que el COP sala genere y actualice en el DRIVE debe ser el mismo que se adjunte en el SIRE.</p>	COP sala Radioperador	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Drive Planes de Acción.</li> <li>• Bitácora SIRE.</li> </ul>

 <p>Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático</p>	<b>Respuesta a emergencia COP SALA</b>	Código: GE-IN-02
		Versión: 1
		Página: 8 de 8
		Vigente desde: 17/09/2020

### 3.DOCUMENTOS ASOCIADOS

Para el presente instructivo se relacionan los siguientes formatos:

- [Anexo 1. Registro salidas COP Campo para la respuesta a emergencias](#)
- [Anexo 2. Plan de Acción de la Emergencia](#)
- [Anexo 3. Plantilla Consolidado Visitas de Asistencia Técnica](#)
- [Anexo 4. Plantilla Matriz de Ayudas Humanitarias](#)
- [Anexo 5. Plantilla Registro Inicio Turno Convenios](#)
- [Anexo 6. Plantilla de eventos mensuales y semanales](#)
- [Anexo 7. Consolidado de Visitas Técnicas](#)
- [Flujograma actividades COP sala](#)