PIR

Plan Institucional de Respuesta

SECRETARÍA EJECUTIVA DE LA
COORDINADORA NACIONAL PARA LA REDUCCIÓN DE DESASTRES

SE-CONRED

Actualización, diciembre de 2007

Departamento de Preparación y Respuesta
Gerencia de Operaciones

Índice

TEMA	Página
Introducción	03
Objetivos del Plan Institucional de Respuesta (PIR)	04
Capitulo I	
Alertas	05
Activación del Plan	07
Disposiciones Generales de Coordinación	08
Estructura y Línea de mando del PIR	09
Procedimientos de Comunicación	10
Capitulo II	
Descripción de Responsabilidades	12
1.1 Secretaria Ejecutiva	13
1.2 Gerencia de Operaciones	14
1.3 Gerencia de Riesgo	16
1.4 Oficina de Comunicación, Investigación y Estadística (OCIE)	22
1.5 Gerencia de Educación	33
1.6 Subgerencia Administrativa	37
1.7 Gerencia Financiera	43
1.8 Coordinación Sectorial y Territorial	48
1.9 Coordinación de Cooperación	52
1.10 Coordinación de Planificación	55
1.11 Equipos de Respuesta Inmediata (ERI)	68
Anexos	
1. Conducta personal durante los niveles de Alerta	64
2. Estructura de los ERI	66
3. Listado de Siglas	67
4. Glosario	68
5. Responsables por sector en el COE Nacional	69
Documentos Adjuntos	
Plan de Evacuación y Atención de las Instalaciones de la SE-CONRED	69
Directorio del Personal de la SE-CONRED	69
Instructivo Operativo de Transmisiones (IOT)	69

Introducción

Con los antecedentes históricos de desastres en nuestro país, que se incrementan como consecuencia de las cada vez más criticas condiciones de vulnerabilidad y riesgo que presenta nuestra sociedad, ante los fenómenos naturales y eventos provocados directamente por el ser humano, las instituciones que conforman el Sistema Nacional de Gestión para la Reducción del riesgo a Desastres en Guatemala, el cual esta implícito en la estructura de la CONRED, deben de contar con las herramientas teórico conceptuales para el que hacer dentro de este marco y de acuerdo a sus competencias, por lo que es muy importante que se tenga la planificación necesaria para que desde el inicio de un proceso de administración o del manejo de una emergencia o desastre, las instituciones cuenten con su Plan Institucional de Respuesta, de Emergencia o de Contingencia, según sea el caso para cada Institución.

Es así como la Secretaría Ejecutiva de la Coordinadora Nacional para la Reducción de Desastres SE-CONRED, en cumplimiento a la normativa existente y conciente de la responsabilidad de coordinación interinstitucional, principalmente por que es la base para el Plan Nacional de Respuesta ante desastres o emergencias en nuestro país, ha ido consolidando su respectivo "Plan Institucional de Respuesta"
-PIR-, el cual tiene como fin principal, ejecutar de forma eficiente y oportuna, todas las actividades que el Decreto Ley 109-96 y su Reglamento dictan en el ámbito de la preparación y respuesta a desastres.

El "**Plan Institucional de Respuesta" –PIR-**, es entonces, la herramienta base para el que hacer de la CONRED ante situaciones de emergencia o desastre, el cual permitirá fortalecer las acciones del Sistema en el Manejo de Emergencias o Desastres, que incluye Monitoreo, Verificación, Consolidación y Divulgación de la información relacionada a eventos adversos y la toma de decisiones.

Con base en lo anterior, el presente Plan Institucional de Respuesta PIR, establece el marco de acciones y directrices a seguir por parte de todos los miembros de la SE-CONRED, ante la posibilidad u ocurrencia del impacto de un evento adverso que genere una emergencia o desastre en cualquier parte del territorio nacional.

El PIR dependiendo del estado de alerta se convierte en el soporte Administrativo del Plan Nacional de Respuesta PNR, a través de la estructura física y funcional del Centro de Operaciones de Emergencia COE.

Objetivos del Plan Institucional de Respuesta

Objetivo General

Establecer los procedimientos de respuesta que permitan la coordinación institucional, de acuerdo a los niveles de alerta, ante la posibilidad u ocurrencia de un evento adverso y sus efectos secundarios.

Objetivos Específicos

1. Proporcionar lineamientos de dirección y coordinación general.
2. Establecer los criterios técnicos, para la declaratoria de alertas y la apropiada activación del PIR.
3. Describir las funciones y responsabilidades de todo el personal de la SE-CONRED, en cada nivel de alerta.
4. Establecer los procedimientos administrativos para la activación del PNR.

Capítulo I

A L E R T A S

La declaración de las alertas se fundamenta en el Acuerdo Gubernativo No. 443-2000, Capítulo VII, Artículo 39, y se define dos tipos:

1. Alerta Institucional, que opera únicamente para el personal de CONRED, y será declarada por el Coordinador de la Junta y Secretaría Ejecutiva.
2. Alerta Pública, que será declarada por el Consejo Nacional a propuesta del Coordinador de la Junta y Secretaría Ejecutiva.

El presente plan responde a las necesidades de cuatro condiciones distintas, para lo cual se establece un determinado color de alerta. Cada una de estas condiciones se entenderá como un **NIVEL DE ALERTA**.

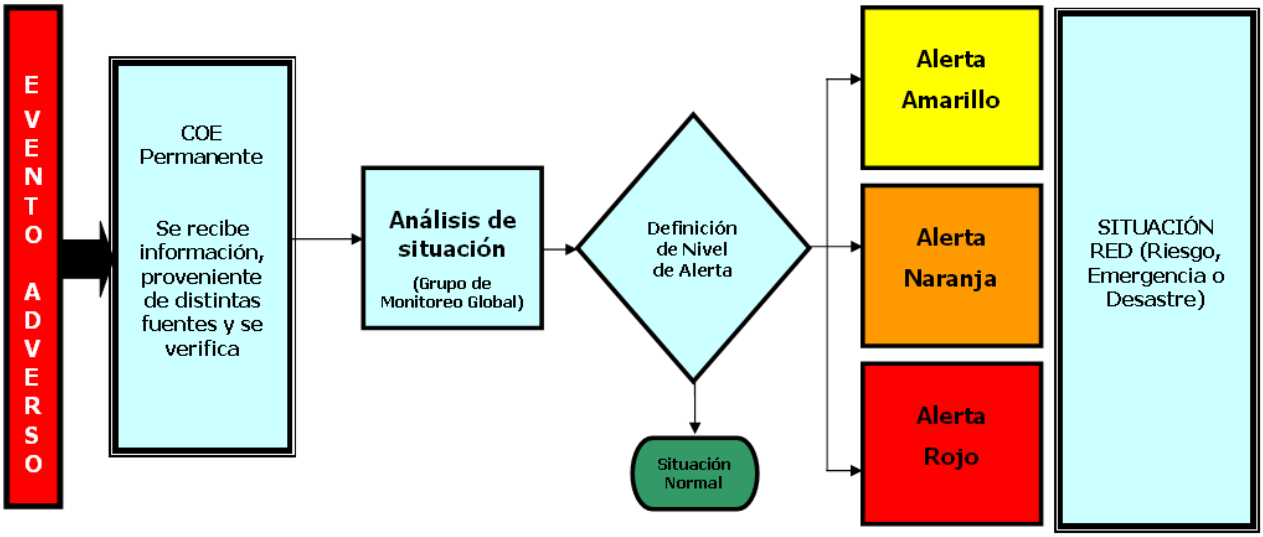
La información oficial proporcionada por el Instituto Nacional de Sismología, Vulcanología, Meteorología e Hidrología –INSIVUMEH- se considera como base en la declaratoria de alertas. La misma, es analizada por la **"COMISION DE MONITOREO GLOBAL"** de la SE-CONRED, integrada por personal técnico de la Gerencia de Riesgo, Gerencia de Operaciones, Oficina Central de Administración de Sistemas de Alerta Temprana –OCSAT-, Administrador de Información y SIG de la Oficina de Comunicación, Investigación y Estadística –OCIE-.

De acuerdo al análisis de la información la Comisión de Monitoreo Global recomienda al Secretario o Sub Secretario Ejecutivo declarar el nivel de alerta respectivo, de conformidad con lo establecido en la ley.

a. Niveles de Alerta

ALERTA	CONDICIONES GENERALES	IMPLICACIONES GENERALES
VERDE	Situación Normal	• Personal de la SE-CONRED realiza e implementa programas y proyectos orientados a la reducción de riesgo a desastres, de acuerdo a la misión y objetivos estratégicos.
AMARILLO	**Eventos con probabilidad de impacto.**	• Vigilancia y monitoreo minucioso de la evolución del evento. • Verificación y disponibilidad de equipos, insumos y personal para la respuesta. • Coordinar la activación de CODRED, COMRED y COLRED. • Elaboración de boletines informativos a medios de comunicación, autoridades departamentales y municipales, Sistema de Enlaces Interinstitucional. • Alertar a las Bases de Radio del Sistema CONRED. • Ejecución de acciones de acuerdo a lista de chequeo del personal de la SE-CONRED .
NARANJA	**Alta probabilidad de impacto o impacto de eventos**	• Monitoreo permanente y detallado de eventos. • Movilización de recurso humano, insumos y equipos de respuesta. • Activación de los Equipos de Respuesta Inmediata –ERI- según necesidad • Coordinación de la activación de planes de respuesta y COE´s jurisdiccionales. • Activación de la Unidad de Información de la SE-CONRED. • Activación parcial del COE Nacional, dependiendo de las características del evento. • Elaboración de boletines informativos a medios de comunicación, autoridades departamentales y municipales, Sistema de Enlaces Interinstitucional. • Coordinar la habilitación e implementación de Albergues • Evacuación voluntaria de áreas de riesgo. • Acciones de acuerdo a lista de chequeo del personal de la SE-CONRED.
ROJO	**-Complicaciones en el impacto de eventos. -Eventos de presencia súbita.**	• Activación parcial o total del COE Nacional. • Coordinación para la activación de planes de respuesta y COE´s jurisdiccionales. • Disponibilidad y asignación de recursos de acuerdo a necesidades y solicitudes de áreas de impacto. • Acciones de acuerdo a lista de chequeo del personal de la SE-CONRED .

b. Flujograma general de procedimientos para la activación de alertas



Situación Normal: Equivalente a alerta verde, en la cual el personal de la SE-CONRED realiza e implementa programas y proyectos orientados a la reducción de riesgo a desastres, de acuerdo a la misión y objetivos estratégicos.

Situación RED: Denominada Situación de Riesgo, Emergencia o Desastre, **RED**, equivalente a los niveles de alerta amarillo, naranja y rojo, en la cual todo el personal de la SE-CONRED se involucra en las acciones que compete de acuerdo a las funciones y responsabilidades por niveles de alerta. (Se describe en el capitulo II de este Plan).

ACTIVACION DEL PLAN

El PIR permanece activo todo el tiempo. En situación normal, funciona el Centro de Operaciones de Emergencia Institucional permanente (COE permanente), para lo cual se ha instituido la figura de Administrador de Información como responsable del mismo, dos Auxiliares de Información (C.T.E) y un conductor de vehículo, funcionando las 24 horas del día, los 365-6 días del año.

En situación RED, todo el personal de la SE-CONRED deberá actuar conforme sus funciones y listas de chequeo descritos en este documento, de acuerdo al nivel de la alerta.

DISPOSICIONES GENERALES DE COORDINACION

La dirección y coordinación del PIR estará estructurado de la siguiente forma:

1. Secretario Ejecutivo (Director General del PIR)
2. Sub Secretario Ejecutivo (Subdirector General del PIR)
3. Gerente de Operaciones (Coordinador del PIR)

Observaciones de importancia mayor:

1. El presente Plan es de observancia general, todo el personal de la SE-CONRED está obligado a cumplir con lo establecido. En caso de incumplimiento se aplicarán las sanciones previstas en el reglamento interno de la SE-CONRED.

2. La activación del Plan Institucional puede implicar la coordinación con Enlaces Interinstitucionales sin que esto implique la activación del Plan Nacional de Respuesta a través del COE Nacional.

3. Todos los miembros de la SE-CONRED, en Situación RED, deben dividirse en dos grupos denominados CHARLY y DELTA, para efectuar las acciones de respuesta, siguiendo lo establecido en los niveles de alerta.

4. El Grupo CHARLY será siempre el primero en activarse, alternándose en turnos con el Grupo DELTA. Los turnos serán de 24 horas, dependiendo del evento y las necesidades que se deriven.

5. Los horarios de trabajo y reportes se regirán de acuerdo a los niveles de alerta declarados, bajo la responsabilidad de Gerentes y Coordinadores (as) de acuerdo a las instrucciones del Coordinador del PIR.

6. El uniforme establecido (camisa tipo polo color AZUL, GRIS, BLANCO o NARANJA, chaleco color naranja con azul, pantalón tipo comando color azul, botas tipo militar color negro y gorra color azul con logotipo de la CONRED), se usará a partir de ALERTA NARANJA, y dependiendo del tiempo de permanencia de la alerta, el color de la camisa se alternara en su orden descrito arriba.

7. Los equipos de apoyo para respuesta a nivel de Sedes Regionales, Departamentales o Centros de Operaciones de Emergencia, se dividen en dos y se denominan Equipos de Respuesta Inmediata (ERI) ALFA y BRAVO y

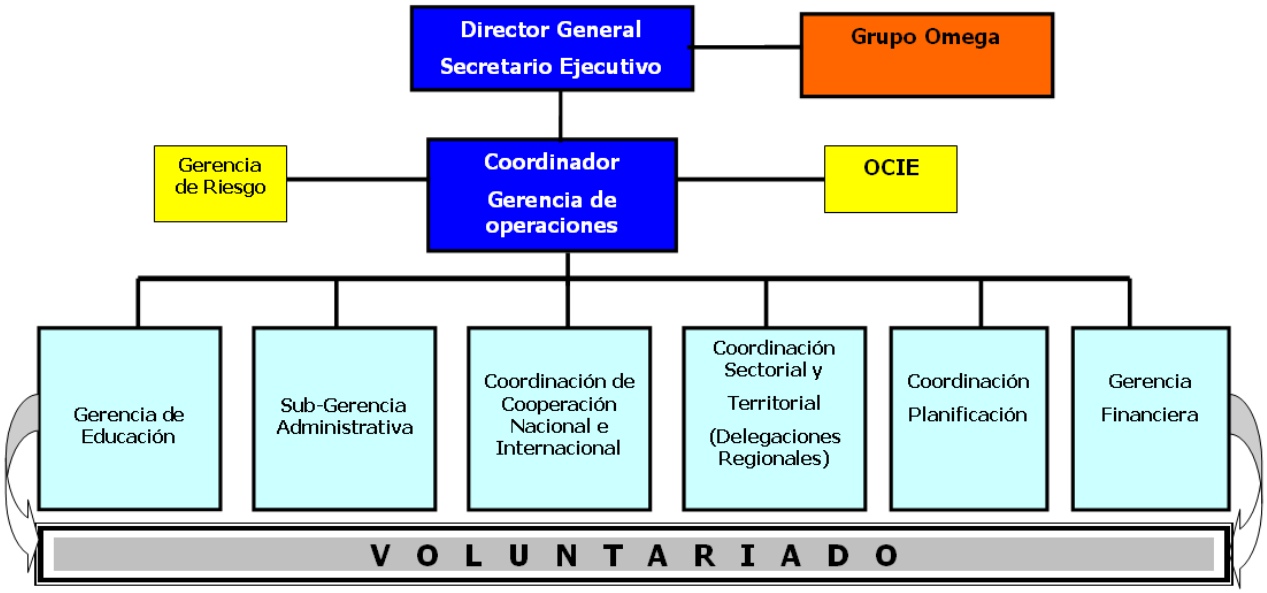
responden directamente al Jefe del Departamento de Preparación y Respuesta, de la Gerencia de Operaciones.

8. De acuerdo a la estructura del Plan, cada Gerente, Coordinador y Equipos de Respuesta en Campo involucrados en la respuesta a una emergencia o situación de riesgo, debe redactar y entregar un informe en su campo de acción al Administrador de Información, con copia al Coordinador del PIR para la redacción del Informe Ejecutivo, de acuerdo a las responsabilidades establecidas en las alerta y listas de chequeo.

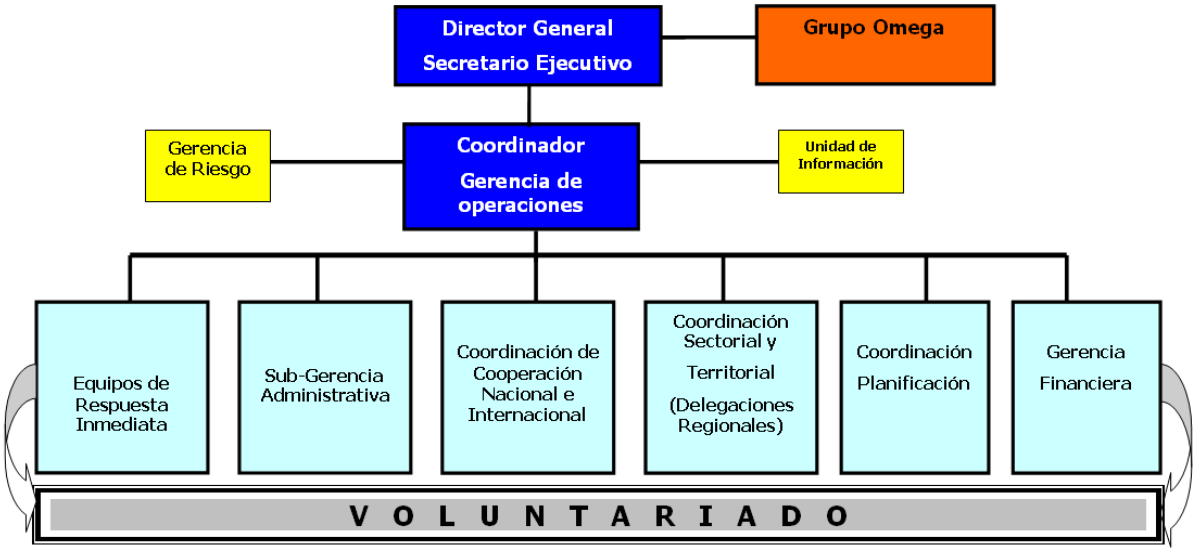
NOTA: En todo momento, el Director o Subdirector General del PIR pueden solicitar cambios de procedimientos si así lo consideran necesario, sin embargo, deben notificar previamente al Coordinador del PIR o su suplente.

ESTRUCTURA Y LINEA DE MANDO DEL PIR

ALERTA AMARILLA



ALERTA NARANJA Y ROJA



PROCEDIMIENTOS DE COMUNICACION

1. El COE permanente informará al personal de la SE-CONRED del estatus de las emergencias o cuando estas se susciten, a través de los medios de comunicación disponibles.

2. Si el personal esta de comisión o en ruta, dentro de la jurisdicción del lugar de la emergencia, se reportan con la persona de más alto rango que éste dando la respuesta o a la sede regional para ponerse a disposición.

3. Tanto el sistema de Bases de Radio como el personal de la SE-CONRED podrán apoyar a cualquier unidad que no tengan buena señal, para realizar puente a efectos de transmisión de información con la aprobación de la (s) Sede (s) Regional(es) de la jurisdicción o el CTE de la SE-CONRED.

4. Las unidades que se encuentran en comisión, operarán sus unidades de radio en canal simplex como se lo indique la Sede Regional de la jurisdicción, con el fin de no interferir con la comunicación de las regiones y el Sistema de Base de Radio de la SE-CONRED.

5. Toda información generada desde el lugar de la emergencia, se transmite al asistente de información de la Sede Regional correspondiente para que desde esas instalaciones se elaboren los informes o EDAN correspondientes para luego proporcionarlos al COE permanente de la SE-CONRED.

6. El COE permanente transmite toda la información en cualquier momento, por cualquier vía sin restricción alguna al Coordinador de los ERI y Gerente de Operaciones.

Capítulo II

DECRIPCION DE RESPONSABILIDADES

TABLAS DE RESPONSABILIDADES
LISTAS DE CHEQUEO POR ALERTA
GRUPOS CHARLY Y DELTA

1. **SECRETARIA EJECUTIVA**
2. **GERENCIA DE OPERACIONES**
3. **GERENCIA DE RIESGO**
4. **OFICINA DE COMUNICACIÓN, INFORMACIÓN Y ESTADÍSTICA**
5. **GERENCIA DE EDUACION**
6. **SUB-GERENCIA ADMINISTRATIVA**
7. **GERENCIA FINANCIERA**
8. **COORDINACIÓN SECTORIAL Y TERRITORIAL**
9. **COORDINACIÓN DE COOPERACIÓN**
10. **COORDINACIÓN DE PLANIFICACION**
11. **EQUIPOS DE RESPUESTA INMEDIATA**

FUNCION: **Dirección General**
RESPONSABLE GRUPO OMEGA: **Despacho de la Secretaria Ejecutiva**
Secretario y Sub-Secretario Ejecutivo

El *GRUPO OMEGA,* por sus integrantes y características de funcionamiento, será coordinado directamente por el Secretario Ejecutivo, quien realizara un análisis técnico sobre el monitoreo o la ocurrencia de un evento o fenómeno en el Territorio Nacional y sus efectos secundarios, con la Comisión de Monitoreo Global, este análisis técnico servirá como base principal, para la Toma de Decisiones y la misma definición de acciones a realizar por parte de este grupo especial.

Sus grandes líneas de trabajo se dirigen a la Supervisión General de todo el personal de la Secretaria Ejecutiva de la Coordinadora Nacional para la Reducción de Desastres, a través de los responsables de las Coordinaciones y Gerencias, a la verificación del Funcionamiento Optimo y Oportuno del Centro de Operaciones de Emergencias Nacional y a la Coordinación de Alto Nivel con el Presidente de la República de Guatemala y el Consejo Nacional para la Reducción de Desastres.

INTEGRANTES

GRUPO DEL DESPACHO DE LA SECRETARIA EJECUTIVA

GRUPO OMEGA	
NOMBRE	**CARGO**
Hugo Hernández Ramírez	Secretario Ejecutivo
Miguel Cotero	Sub-Secretario Ejecutivo
Patricia Quiñónez	Asistente Secretaria Ejecutiva
Lisseth Peña	Secretaria del Despacho Secretaria Ejecutiva
Carlos Vallejo	Asesor Administrativo-Financiero
Dora Alvizures	Asesora Jurídica
Sergio Cáceres	Asesor Administrativo-Financiero
Liliana Mejía	Asistente de Jurídico

FUNCION: **Coordinador de Operaciones**
RESPONSABLE CHARLY: **Gerente de Operaciones**
RESPONSABLE DELTA: **Jefe del Departamento de Preparación y Respuesta**

NIVEL DE ALERTA	RESPONSABILIDADES
VERDE	• **ORDINARIAS**
AMARILLO	1. Coordinar con entidades del sistema sobre el monitoreo de eventos. 2. Coordinación con la Gerencia de Riesgo, para el monitoreo de eventos. 3. Informar de manera oficial al Grupo de Toma de Decisiones, sobre el monitoreo del evento. 4. Convocar y coordinar a reuniones en la SE-CONRED, sobre el monitoreo del evento. 5. Coordinar para que el Sistema Nacional se mantenga informado sobre el evento. 6. Verificar la disponibilidad del Centro de Operaciones de Emergencia Nacional. 7. Verificar la disponibilidad de los Equipos de Respuesta Inmediata ERI. 8. Revisión de formatos para informes ejecutivos a la Presidencia y al Congreso, en conjunto con personal de la Coordinación de Planificación 9. Analizar la información disponible sobre los eventos activos para establecer niveles de alerta. 10. Coordinar la declaratoria de alertas institucionales. 11. Verificar las necesidades logísticas dentro del área operativa del COE Nacional, y solucionarlas por medio del personal de apoyo logístico interno. 12. Analizar y solicitar si fuera el caso, la compra de insumos varios, para la Bodega Central. 13. Coordinar el abastecimiento de los Cuartos de Reacción Inmediata Departamentales. 14. Verificar que las Autoridades Locales, se mantengan informadas del evento.
NARANJA	1. Dirigir las acciones de respuesta en el COE Nacional, parcialmente activo, a través de las funciones activas. 2. Coordinación de la Toma de Decisiones, en las funciones activadas de los sectores del área operativa del COE Nacional. 3. Coordinar a nivel de Toma de Decisiones de la SE-CONRED, el cumplimiento de listas de chequeo 4. Revisar los criterios de priorización y cuantificación de la recuperación. 5. Con base en la información proporcionada por el Coordinador del COE, se planifica la elaboración de un plan preliminar de acciones y recomendaciones de atención a la emergencia, y se inicia la planificación del Programa de Recuperación, en conjunto con personal de la Coordinación de Planificación. 6. Elaboración de informes ejecutivos a la Presidencia y al Congreso, en coordinación con personal de Planificación. 7. Analizar la información disponible sobre los eventos activos para establecer niveles de alerta. 8. Declarar las alertas institucionales. 9. Coordinar la disposición de recursos del nivel nacional para atender las necesidades en las áreas (coordinadoras) damnificadas. 10. Coordinar la activación de los Equipos de Respuesta Inmediata ERI
ROJO	1. Con base en la información proporcionada por el Coordinador del COE, se planifica la elaboración de un plan preliminar de acciones y recomendaciones de atención a la emergencia, y se inicia la planificación del Programa de Recuperación, en conjunto con personal de la Coordinación de Planificación. 2. Elaboración de informes ejecutivos a la Presidencia y al Congreso, en coordinación con personal de Planificación. 3. Analizar la información disponible sobre los eventos activos para establecer el nivel de alerta. 4. Declarar las alertas institucionales. 5. Coordinar la disposición de recursos del nivel nacional para atender las necesidades en las áreas (coordinadoras) damnificadas. 6. Autorización del envió de Ayuda Humanitaria a las áreas damnificadas. 7. Coordinar la posible activación de los Equipos de Respuesta Inmediata ERI.

GRUPOS CHARLY Y DELTA DE LA GERENCIA DE OPERACIONES

GRUPO CHARLY	
NOMBRE	**FUNCION**
Ovidio García Guzmán	Coordinador del COE Nacional
Karina Dardon	Apoyo Secretarial en el COE Nacional
José Toledo Barraza	Monitoreo Global
Xavier Grajeda Hermosilla	Líder, Equipo de Respuesta Inmediata
David Gerardo Ovalle	Manejo del SIME de los ERI
Rubén Antonio Avalos	Comunicación Satelital
Sergio Cordón	Encargado de la Unidad de Información

GRUPO DELTA	
NOMBRE	**FUNCION**
Hugo L. Rodríguez Trujillo	Coordinador del COE Nacional
Emilsa Isaguirre	Apoyo Secretarial en el COE Nacional
Leonardo Figueroa	Comunicaciones SE-CONRED
Ricardo Ramírez	Líder, Equipo de Respuesta Inmediata
Adolfo Cifuentes	Sector II, Servicio de Emergencias
Ariel Ruiz	Comunicación Satelital
Israel Mayorga	Comunicaciones

FUNCION: **Gerencia de Riesgo**
RESPONSABLE CHARLY: **Gerente de Riesgo**
RESPONSABLE DELTA: **Jefe del Departamento de Análisis de Riesgo**

NIVEL DE ALERTA	RESPONSABILIDADES
VERDE	• **ORDINARIAS**
AMARILLO	1. Monitoreo de eventos o fenómenos. 2. Verificación y priorización de comunidades en zonas de potencial amenaza
NARANJA	1. Monitoreo de eventos o fenómenos 2. Verificación y priorización de comunidades en zonas de potencial amenaza 3. Evaluación de amenazas, vulnerabilidades y riesgo en apoyo al ERI. 4. Asignación de personal al COE Nacional. 5. Asignación de personal a Unidad de Información 6. Monitoreo de eventos o fenómenos 7. Verificación y priorización de comunidades en zonas de potencial amenaza pre-evento y post-evento. 8. Evaluación de amenazas, vulnerabilidades y riesgo en apoyo al ERI.
ROJO	1. Monitoreo de eventos o fenómenos 2. Verificación y priorización de comunidades en zonas de potencial amenaza pre-evento y post-evento. 3. Evaluación de amenazas, vulnerabilidades y riesgo en apoyo al ERI. 4. Asignación de personal al COE Nacional. 5. Asignación de personal a Unidad de Información.

LISTA DE CHEQUEO DE ALERTA AMARILLA

1. **Monitoreo de eventos o fenómenos.**
   Verificar que la frecuencia en la información sobre el seguimiento de fenómenos o eventos, sea el adecuado respecto al nivel de la alerta. Analizar la información del evento, para darle el seguimiento necesario

2. **Verificación y priorización de comunidades en zonas de potencial amenaza.**

Identificación de comunidades considerando las zonas de mayor impacto del fenómeno

LISTA DE CHEQUEO DE ALERTA NARANJA

1. **Monitoreo de eventos o fenómenos.**
   Convocar al personal de la institución para conformar el Grupo de Monitoreo de eventos o fenómenos
   Verificar junto con el Grupo de Monitoreo, que la frecuencia en la información sobre el seguimiento de fenómenos o eventos, sea el adecuado respecto al nivel de la alerta.
   Analizar, junto con el Grupo de Monitoreo, la información del evento, para darle el seguimiento necesario

2. **Verificación y priorización de comunidades en zonas de potencial amenaza.**
   Identificación de comunidades considerando las zonas de mayor impacto del fenómeno
   Asesorar a las delegaciones regionales y departamentales, respecto a las amenazas, vulnerabilidades y riesgos en zonas declaradas en alerta naranja
   Asesorar al COE nacional respecto a las amenazas, vulnerabilidades y riesgos en el territorio nacional cuando el mismo sea declarada en alerta naranja

3. **Evaluación de amenazas, vulnerabilidades y riesgo en apoyo al ERI.**
   3.1 Evaluar las condiciones de amenaza, vulnerabilidad y riesgo en zonas donde se ubique el equipo ERI

4. **Asignación de personal al COE Nacional.**
   Asesorar el Sector de Infraestructura.
   Apoyo logística
   Participación en Grupo de Toma de Decisiones

5. **Asignación de personal a Unidad de Información.**
   Apoyar en las actividades de la unidad

6. **Monitoreo de eventos o fenómenos**
   6.1 Convocar al personal de la institución para conformar el Grupo de Monitoreo de eventos o fenómenos
   6.2 Verificar junto con el Grupo de Monitoreo, que la frecuencia en la información sobre el seguimiento de fenómenos o eventos, sea el adecuado respecto al nivel de la alerta.

6.3 Analizar, junto con el Grupo de Monitoreo, la información del evento, para darle el seguimiento necesario.

7. Verificación y priorización de comunidades en zonas de potencial amenaza pre-evento y post-evento.

7.1 Identificación de comunidades considerando las zonas de mayor impacto del fenómeno
7.2 Priorización de sitios a evaluar en función a los reportes de daños.
7.3 Coordinar con las instancias correspondientes, las evaluaciones preliminares que sean necesarias realizar
7.4 Priorización de evaluaciones detalladas de niveles de amenaza y riesgo post-evento, considerando la información de las evaluaciones preliminares
7.5 Asesorar a las delegaciones regionales y departamentales, respecto a las amenazas, vulnerabilidades y riesgos en zonas declaradas en alerta roja o en áreas que hayan sido afectadas por eventos específicos
7.6 Asesorar al COE nacional respecto a las amenazas, vulnerabilidades y riesgos en el territorio nacional cuando el mismo sea declarada en alerta roja o en áreas que hayan sido afectadas por eventos específicos

8. Evaluación de amenazas, vulnerabilidades y riesgo en apoyo al ERI.

8.1 Evaluar las condiciones de amenaza, vulnerabilidad y riesgo en zonas donde se ubique el equipo ERI

9. Asignación de personal al COE Nacional.

9.1 Asesorar el Sector de Infraestructura.
9.2 Apoyo logístico
9.3 Participación en Grupo de Toma de Decisiones

LISTA DE CHEQUEO DE ALERTA ROJA

1. Monitoreo de eventos o fenómenos

1.1 Convocar al personal de la institución para conformar el Grupo de Monitoreo de eventos o fenómenos

1.2 Verificar junto con el Grupo de Monitoreo, que la frecuencia en la información sobre el seguimiento de fenómenos o eventos, sea el adecuado respecto al nivel de la alerta.

1.3 Analizar, junto con el Grupo de Monitoreo, la información del evento, para darle el seguimiento necesario

2. Verificación y priorización de comunidades en zonas de potencial amenaza pre-evento y post-evento.

2.1 Identificación de comunidades considerando las zonas de mayor impacto del fenómeno

2.2 Priorización de sitios a evaluar en función a los reportes de daños.

2.3 Coordinar con las instancias correspondientes, las evaluaciones preliminares que sean necesarias realizar

2.4 Priorización de evaluaciones detalladas de niveles de amenaza y riesgo post-evento, considerando la información de las evaluaciones preliminares

2.5 Asesorar a las delegaciones regionales y departamentales, respecto a las amenazas, vulnerabilidades y riesgos en zonas declaradas en alerta roja o en áreas que hayan sido afectadas por eventos específicos

2.6 Asesorar al COE nacional respecto a las amenazas, vulnerabilidades y riesgos en el territorio nacional cuando el mismo sea declarada en alerta roja o en áreas que hayan sido afectadas por eventos específicos.

3. Evaluación de amenazas, vulnerabilidades y riesgo en apoyo al ERI.

3.1 Evaluar las condiciones de amenaza, vulnerabilidad y riesgo en zonas donde se ubique el equipo ERI

4. Asignación de personal al COE Nacional.

4.1 Asesorar el Sector de Infraestructura.

4.2 Apoyo logístico

4.3 Participación en Grupo de Toma de Decisiones

5. Monitoreo de eventos o fenómenos

5.1 Convocar al personal de la institución para conformar el Grupo de Monitoreo de eventos o fenómenos

5.2 Verificar junto con el Grupo de Monitoreo, que la frecuencia en la información sobre el seguimiento de fenómenos o eventos, sea el adecuado respecto al nivel de la alerta.

5.3 Analizar, junto con el Grupo de Monitoreo, la información del evento, para darle el seguimiento necesario.

Verificación y priorización de comunidades en zonas de potencial amenaza pre-evento y post-evento.

- Identificación de comunidades considerando las zonas de mayor impacto del fenómeno
- Priorización de sitios a evaluar en función a los reportes de daños.
- Coordinar con las instancias correspondientes, las evaluaciones preliminares que sean necesarias realizar
- Priorización de evaluaciones detalladas de niveles de amenaza y riesgo post-evento, considerando la información de las evaluaciones preliminares
- Asesorar a las delegaciones regionales y departamentales, respecto a las amenazas, vulnerabilidades y riesgos en zonas declaradas en alerta roja o en áreas que hayan sido afectadas por eventos específicos
- Asesorar al COE nacional respecto a las amenazas, vulnerabilidades y riesgos en el territorio nacional cuando el mismo sea declarado en alerta roja o en áreas que hayan sido afectadas por eventos específicos

Evaluación de amenazas, vulnerabilidades y riesgo en apoyo al ERI.
Evaluar las condiciones de amenaza, vulnerabilidad y riesgo en zonas donde se ubique el equipo ERI

Asignación de personal al COE Nacional.
Asesorar el Sector de Infraestructura.
Apoyo logístico
Participación en Grupo de Toma de Decisiones

Asignación de personal a Unidad de Información.
Apoyar en las actividades de la unidad

GRUPOS CHARLY Y DELTA DE LA GERENCIA DE RIESGO

GRUPO CHARLY	
NOMBRE	**FUNCION**
Andrés Casasola	Gerente de Riesgo, Toma de Decisión
Berta Aldana	Equipo de Respuesta Inmediata ERI
Wendy Orellana	Unidad de Información

GRUPO DELTA	
NOMBRE	**FUNCION**
Manuel Mota	Jefe del Departamento de Análisis de Riesgo, Toma de Decisión
Hardany Navarro	Sector III, Infraestructura
Blanca Ortiz	COE Nacional, Apoyo Secretarial

Monitoreo de eventos y sus efectos secundarios

DAVID MONTERROSO	Encargado de implementación del sistema de monitoreo sísmico del proyecto San-Sam
DANIEL CARBALLO	Encargado de los Sistemas de Alerta Temprana SAT
JOSE TOLEDO	Jefe del Departamento de Transmisiones
DANILO JUARROS	Técnico del Sistema de Información Geográfico

FUNCION: **Unidad de Información**
RESPONSABLE CHARLY: **Jefe de la Oficina de Comunicación, Investigación y Estadística.**
RESPONSABLE DELTA: **Encargado(a) de la Sección de Divulgación**

NIVEL DE ALERTA	RESPONSABILIDADES
VERDE	• Capturar, sistematizar, clasificar y generar estadísticas básicas e informes de eventos en el territorio nacional. • Mapeo, georeferenciación y análisis • Boletines informativos • Declaraciones a los medios de comunicación • Documentación • Elaboración y reproducción de material audiovisual • Atención a visitantes • Brindar información al público • Monitoreo de Medios de Comunicación • Actualización de Canal de Información • Actualización de la Página Web • Actualización de Intranet • Conferencias de Prensa
AMARILLO	• Capturar, sistematizar, clasificar y generar estadísticas básicas e informes de eventos en el territorio nacional. • Coordinación con Sedes Regionales instancias del sistema, gerencias y coordinaciones • Mapeo, georeferenciación y análisis • Boletines específicos • Conferencias de Prensa • Declaraciones a los medios de comunicación • Documentación • Elaboración y reproducción de material audiovisual • Atención a visitantes • Brindar información al público • Coordinar recurso humano para la atención del Call Center • Monitoreo de Medios de Comunicación • Monitoreo de los Sistemas de Alerta Temprana • Actualización de Canal de Información • Actualización de la Página Web Actualización de Intranet

NARANJA	• Activación de la Unidad de Información • Capturar, sistematizar, clasificar y generar estadísticas básicas e informes de eventos en el territorio nacional. • Obtener información de la respuesta institucional • Registro de la atención de necesidades y solicitudes. • Sistematización del Evento • Coordinación directa con la Coordinación Sectorial y Territorial, para el funcionamiento y monitoreo de COE's activos. • Mapeo de daños de los siguientes temas: COE's activos, albergues habilitados, situación vial, áreas afectadas, entre otras. • Boletines específicos • Conferencias de Prensa • Declaraciones a los medios de comunicación • Documentación • Elaboración y reproducción de material audiovisual • Activación de las instituciones de la Función de Información y Comunicación • Atención a visitantes • Brindar información al público • Coordinación con Departamento de Transmisiones, FONDETEL del Ministerio de Comunicaciones; para la logística del Call Center • Monitoreo de Medios de Comunicación con análisis y respuesta • Activación del Call Center dependiendo de la demanda de información • Divulgación del Call Center Monitoreo de los Sistemas de Alerta Temprana
ROJO	• Activación de la Unidad de Información • Capturar, sistematizar, clasificar y generar estadísticas básicas e informes de eventos en el territorio nacional. • Obtener información de la respuesta institucional • Registro de la atención de necesidades y solicitudes. • Sistematización del Evento • Coordinación directa con la Coordinación Sectorial y Territorial, para el funcionamiento y monitoreo de COE's activos. • Mapeo de daños de los siguientes temas: COE's activos, albergues habilitados, situación vial, áreas afectadas, entre otras. • Boletines específicos • Conferencias de Prensa • Declaraciones a los medios de comunicación • Documentación • Elaboración y reproducción de material audiovisual • Atención a visitantes • Brindar información al público • Coordinación con Departamento de Transmisiones, FONDETEL del Ministerio de Comunicaciones; para la logística del Call Center • Monitoreo de Medios de Comunicación con análisis y respuesta • Monitoreo de los Sistemas de Alerta Temprana • Divulgación del Call Center • Atención a la población • sistematización de información, reporte al área de verificación • Coordinación con el Ministerio de Salud la atención Psicosocial • Actualización de Canal de Información • Actualización de la Página Web Actualización de Intranet

Listas de Chequeo por Jefatura, Departamento y Secciones

ALERTA VERDE		
CHARLY	**DELTA**	**TAREAS**
Jefe OCIE		
Encargada de Relaciones Públicas		• Realizar el monitoreo de los periódicos, llevarlos con el Secretario Ejecutivo. • Informe de monitoreo a **S**ecretaría • Archivar informes y notas (recortes de medios escritos) • Planificación y proyectos. (Tareas del POA) • Seguimiento a proyectos establecidos • Atención a eventos como maestro/a de Ceremonias • Reunión con la **OCIE**. (una vez por semana) • Revisar carga de baterías de radio, teléfono y beeper.
Jefe Departamento SIG		• Computadoras Funcionando en perfectas condiciones • Impresora y Ploters en optimas condiciones • Tintas • Papel para impresora y para ploters • Mapas básicos departamentales • Información actualizada de población, red vial, ríos (en la medida de lo posible)
Encargado de Sección de Información Públicas		• Autorización de uso Sala de Prensa • Atención a medios de comunicación. • Declaraciones especificas a los medios **(Vocería)** Comunicarse con el Oficial de Información para información en proceso • Elaboración de boletines informativos • Elaboración de Conferencias de Prensa
Encargada de Sección de Divulgación		• Actualización del Canal de Información (4) • Verificar que los CCC estén actualizados (ver manual de CCC) • Actualización de Página Web • Actualización de Intranet • Documentación de Actividades que Realiza la SE-CONRED • Elaboración y reproducción de Material Gráfico • Elaboración y reproducción de Material Audiovisual • Elaboración e implementación de campañas de divulgación • Apoyo logístico en la colocación de equipo de Audio • Préstamo de equipo audiovisual

		• Monitoreo de noticias televisivas
Departamento de investigación	Departamento de investigación	• Apoyar la realización de análisis comparativos históricos de la ocurrencia de desastres en Guatemala. • Apoyar en la definición de procesos de sistematización de información relacionada a gestión de riesgo y atención de emergencias o desastres. • Contribuir a la definición de procesos de sistematización y archivo de información previa a la ocurrencia de desastres. • Velar por la implementación de políticas de investigación en coordinación con instancias y dependencias, con competencia en la gestión de riesgo y atención de emergencias o desastres. • Generar informes de análisis y estadística sobre eventos suscitados cuando sea requerido por el Jefe de Departamento.
Administración de Información	Administración de Información	• Verificar el funcionamiento del equipo de transmisión instalado en el pabellón y jefatura de información • Verificar el buen funcionamiento del equipo de computo para el procesamiento diario de información • Control de salida de comisiones. • Coordinar apoyo de movilización y atención a emergencias u otros con vehiculo y piloto de servicio • Elaboración y control del listado del personal a ingresar a las instalaciones de SE-CONRED en horarios no hábiles, previa notificación de recursos humanos. • Verificar funcionamiento del sistema eléctrico de las instalaciones de SE-CONRED en horarios no hábiles • Verificación de las puertas de acceso a las instalaciones del COE NACIONAL, • Control y administración de llaves de oficinas y bodega 3 de la SE-CONRED para uso de emergencia • Monitoreo de eventos con sedes regionales • Mantener informado al grupo de toma de decisiones sobre eventos a nivel nacional

ALERTA AMARILLO		
CHARLY	**DELTA**	**TAREAS**
Jefe OCIE		
Encargada de Relaciones Públicas		• Realizar el monitoreo de los periódicos, llevarlos con el Secretario Ejecutivo. • Informe de monitoreo a **S**ecretaría • Archivar informes y notas (recortes de medios escritos) • Planificación y proyectos. (Tareas del POA) • Seguimiento a proyectos establecidos • Atención a eventos como maestro/a de Ceremonias • Reunión con la **OCIE**. (una vez por semana) • Revisar carga de baterías de radio, teléfono y beeper.
Jefe Departamento SIG		• Computadoras Funcionando en perfectas condiciones • Impresora y Ploters en optimas condiciones • Tintas • Papel para impresora y para ploters • Mapas básicos departamentales • Información actualizada de población, red vial, ríos (en la medida de lo posible) • Canales activos 12 para el Hurrevac para el monitoreo de formación de depresiones y huracanes, 6 mapas de situación o monitoreo climático. • Medios de comunicación en buen funcionamiento (beeper, radio, teléfono) • Listado de iot de la OCIE y Unidad de Información • Insumos de oficina disponibles
Encargado de Sección de Información Públicas		• Autorización de uso Sala de Prensa • Atención a medios de comunicación. • Declaraciones especificas a los medios **(Vocería)** Comunicarse con el Oficial de Información para información en proceso • Elaboración de boletines informativos • Elaboración de Conferencias de Prensa
Encargada de Sección de Divulgación		• Actualización del Canal de Información (4) • Verificar que los CCC estén actualizados (ver manual de CCC) • Actualización de Página Web • Actualización de Intranet • Documentación de Actividades que Realiza la SE-CONRED

		• Elaboración y reproducción de Material Gráfico • Elaboración y reproducción de Material Audiovisual • Elaboración e implementación de campañas de divulgación • Apoyo logístico en la colocación de equipo de Audio • Préstamo de equipo audiovisual • Monitoreo de noticias televisivas
Departamento de investigación	Departamento de investigación	• Sistematizar y archivar la información previa a la ocurrencia de desastres. • Generar informes de análisis y estadística sobre eventos suscitados.
Administración de Información	Administración de Información	• Verificar el funcionamiento del equipo de transmisión instalado en el pabellón y jefatura de información. • Verificar el buen funcionamiento del equipo de cómputo para el procesamiento diario de información. • Control de salida de comisiones • Coordinar apoyo de movilización y atención a emergencias u otros con vehiculo y piloto de servicio • Elaboración y control del listado del personal a ingresar a las instalaciones de SE-CONRED en horarios no hábiles, previa notificación de recursos humanos • Verificar funcionamiento del sistema eléctrico de las instalaciones de SE-CONRED en horarios no hábiles • Verificación de las puertas de acceso a las instalaciones del COE NACIONAL • Control y administración de llaves de oficinas y bodega 3 de la SE-CONRED para uso de emergencia • Monitoreo de sedes regionales • Mantener informado al grupo de toma de decisiones sobre eventos a nivel nacional • Monitoreo constante de la evolución de evento a su posible impacto • En coordinación con el jefe de la ocie, jefe del SIG y encargado de la Sección de Administración de Información, analizar y definir el potencial impacto del evento a monitorear

ALERTA NARANJA		
CHARLY	**DELTA**	**TAREAS**
Jefe OCIE		
Encargada de Relaciones Públicas		• Realizar el monitoreo de los periódicos, llevarlos con el Secretario Ejecutivo. • Informe de monitoreo a **S**ecretaría • Archivar informes y notas (recortes de medios escritos) • Planificación y proyectos. (Tareas del POA) • Seguimiento a proyectos establecidos • Atención a eventos como maestro/a de Ceremonias • Reunión con la **OCIE**. (una vez por semana) • Revisar carga de baterías de radio, teléfono y beeper.
Jefe Departamento SIG		• Computadoras Funcionando en perfectas condiciones • Impresora y Ploters en optimas condiciones • Tintas • Papel para impresora y para ploters • Mapas básicos departamentales • Información actualizada de población, red vial, ríos (en la medida de lo posible) • Canales activos 12 para el Hurrevac para el monitoreo de formación de depresiones y huracanes, 6 mapas de situación o monitoreo climático. • Medios de comunicación en buen funcionamiento (beeper, radio, teléfono) • Listado de iot de la OCIE y Unidad de Información • Insumos de oficina
Encargado de Sección de Información Públicas		• Suspensión de actividades normales • Monitoreo constante de radio y periódicos a cargo de voluntarios de la SE-CONRED • Enviar reportes de monitoreo de radio y periódicos al Área de Verificación con copia a la OCIE • Recibir información de la Unidad de Información para redactar el boletín • Redactar Boletines al menos **2** veces al día. (Charlie/Delta de Relaciones Publicas) • Solicitar revisión y autorización del boletín sobre contenido del mismo al Secretario Ejecutivo o Sub-Secretario • Enviar boletines al grupo de Correos electrónicos, Medios de

		Comunicación locales e internacionales y a todos los de la SE-CONRED, así como a las asistentes de las gerencias de Cooperación, Secretaria Ejecutiva y Coordinación Sectorial y Territorial. para que lo envíen al Consejo Nacional, Dirección de Enlaces Interinstitucionales y cooperantes de (Charlie/Delta de Relaciones Publicas) • Informar a los Medios de Comunicación de la situación con declaraciones del Vocero, el Secretario Ejecutivo o Sub-Secretario dicha información será de los boletines que se emitan y orientación a la población. • Asistir a programas radiales o televisivos para dar a conocer a la población las recomendaciones. (Vocero) • Reportarse dos veces al día
Encargada de Sección de Divulgación		• Actualización del Canal de Información (4) • Verificar que los CCC estén actualizados (ver manual de CCC) • Actualización de Página Web • Actualización de Intranet • Documentación de Actividades que Realiza la SE-CONRED • Elaboración y reproducción de Material Gráfico • Elaboración y reproducción de Material Audiovisual • Elaboración e implementación de campañas de divulgación por parte de la Secretaría de Comunicación Social de la Presidencia • Apoyo logístico en la colocación de equipo de Audio • Préstamo de equipo audiovisual • Monitoreo de noticias televisivas
Departamento de investigación	Departamento de investigación	• Sistematizar y archivar la información previa a la ocurrencia de desastres. • Archivar la información sobre análisis de riesgo por impacto de alguna amenaza. • Integrarse a la Unidad de Información. • Facilitar el análisis de la información generada por diferentes fuentes. • Generación de Informes de Situación durante el evento. • Generación de Informes Ejecutivos al finalizar el evento.
Administración de Información	Administración de Información	• Activar a todos los miembros de la Unidad de Información • Coordinar y supervisar la verificación de la información generada por un evento, a través del personal de territorial y sectorial • Monitoreo de la evolución e impacto de un evento por medio de las fuentes oficiales de información definidas • Elaboración y Actualización del Cuadro de Situación
Gerente de Educación (Call center)		**SE ADJUNTA LA LISTA DE CHEQUEO ESPECIFICA DEL CALL CENTER**

ALERTA ROJO		
CHARLY	**DELTA**	**TAREAS**
Jefe OCIE		
Encargada de Relaciones Públicas		• Se convoca a los integrantes de la Comisión de Comunicación • Activación de la Comisión para la orientación de la información en los medios de comunicación y contenido de boletines. • Se convoca a la conferencia de prensa para declarar la alerta ROJA • Arreglar Sala de Prensa para las conferencias. • Recibir información del Oficial de Información del COE para redactar el boletín • Redactar Boletines al menos **3** veces al día. • Solicitar revisión y autorización del boletín sobre contenido del mismo al Secretario Ejecutivo o Sub-Secretario • Enviar boletines al grupo de Correos electrónicos, Medios de Comunicación locales e internacionales y a todos los de la SE-CONRED, así como a las asistentes de las gerencias de Cooperación, Secretaria Ejecutiva y Coordinación Sectorial y Territorial. para que lo envíen al Consejo Nacional, Dirección de Enlaces Interinstitucionales y cooperantes de • Intercambio de boletines con las instituciones del Sistema a Relaciones Publicas • Cada institución deberá subir los boletines a las paginas establecidas dentro del PNR • Envió de información al grupo de periodistas por la Gestión de Riesgo departamentales • Informar a los Medios de Comunicación de la situación con declaraciones o por medio de Conferencias de Prensa del Secretario Ejecutivo, Sub-Secretario o del Vocero, dicha información será de los boletines que se emitan y orientación a la población. • Monitoreo constante de radio y periódicos a cargo de voluntarios de la SE-CONRED • Enviar reportes de monitoreo de radio y periódicos al Área de Verificación con copia a la OCIE
Encargado de Sección de Información Públicas		• Asistir a programas radiales o televisivos para dar a conocer a la población las recomendaciones. (Vocero)

Encargada de Sección de Divulgación		• Actualización del Canal de Información (4) • Verificar que los CCC estén actualizados (ver manual de CCC) • Actualización de Página Web • Actualización de Intranet • Documentación de Actividades que Realiza la SE-CONRED • Elaboración y reproducción de Material Gráfico • Elaboración y reproducción de Material Audiovisual • Elaboración e implementación de campañas de divulgación por parte de la Secretaría de Comunicación Social de la Presidencia • Apoyo logístico en la colocación de equipo de Audio • Préstamo de equipo audiovisual • Monitoreo de noticias televisivas
Departamento de investigación	Departamento de investigación	• Integrarse a la Unidad de Información. • Sistematizar y archivar la información previa a la ocurrencia de desastres. • Coordinar con el responsable de información del COE Nacional, la realización de análisis que contribuyan a facilitar a toma de decisiones para la atención de la emergencia. • Generación de Informes de Situación durante el evento
Administración de Información	Administración de Información	• Coordinar y supervisar la verificación de la información generada por un evento, a través del personal de territorial y sectorial • Monitoreo de la evolución e impacto de un evento por medio de las fuentes oficiales de información definidas • Elaboración y Actualización del Cuadro de Situación

PROTOCOLO	ACTIVIDADES GENERALES
TODAS LAS ALERTAS	1. Coordinación de Reuniones 2. Coordinación del montaje de las Conferencias de Prensa 3. Atención permanente a Funcionarios, Cuerpo Diplomático, Cooperantes.

Lista de Chequeo

- Se recibe el primer mensaje, se procede a dirigirse a control teniendo 45 minutos para ingresar.
- Al llegar se procede a presentarse con el Director de COE.
- Se da inicio con la Lista de Chequeo de Sectorial
- Coordinación de Reuniones, con personal de mantenimiento para la colocación de mobiliario y atención con bebidas, galletas, ect.
- Coordinación del montaje de las Conferencias de Prensa con personal de mantenimiento para la colocación de mobiliario y atención con bebidas, galletas, etc.
- Atención permanente a Funcionarios, Cuerpo Diplomático, Cooperantes, preparar salones, café, agua, galletas.

FUNCION: **Información y Comunicación**
COMPONENTE: **Call Center**
RESPONSABLE CHARLY: **Gerente de Educación**
RESPONSABLE DELTA: **Encargada de Capacitación**

ALERTA	RESPONSABLE	INVOLUCRADOS	FUNCIONES
VERDE	Gerente de Educación	Gerencia de Educación, Sección de voluntariado, Ministerio de Salud, Universidad de San Carlos de Guatemala, Universidad del Valle de Guatemala y Universidad Rafael Landívar	• Revisar y actualizar los mecanismos y procedimientos de atención a la población a través del Call Center
AMARILLO	Encargada de Capacitación	Sección de capacitación, sección de voluntariado,	• Coordinar la activación del recurso humano para la atención del Call Center
ANARANJADA	Responsable del componente en turno, en coordinación con el jefe del departamento de transmisiones	Departamento de transmisiones, FONDETEL del Ministerio de Comunicaciones, Superintendencia de Telecomunicaciones, universidades Componente de boletines, vocero y medios de comunicación	• Coordinación con Departamento de Transmisiones, FONDETEL del Ministerio de Comunicaciones; para la logística del Call Center • Solicitar autorización a la SIT del número de teléfono para el Call Center • Activación del Call Center dependiendo de la demanda de información • Divulgación del Call Center • Brindar información al público
ROJO	Responsable del componente en turno		• Brindar información al público • Continuar con la divulgación del Call Center • sistematización de información, reporte al área de verificación

Lista de chequeo del Call Center

ALERTA VERDE	
	TAREAS
Gerente de Educación y Encargada de Capacitación	*Revisar y actualizar los mecanismos y procedimientos de atención a la población* 1. Convocar a FONDETEL, las escuelas de psicología de la Universidad de San Carlos de Guatemala, Del Valle y Rafael Landívar y Ministerio de Salud, para revisar los mecanismos establecidos en la última emergencia atendida y evaluar posibles cambios a implementar 2. Definir mecanismos y procedimientos, incluyendo de alerta, activación, funcionamiento, seguimiento a los casos atendidos y desactivación, así como para la selección de voluntarios 3. Definir perfil de voluntarios para el Call Center 4. Divulgar los mecanismos y procedimientos establecidos 5. Capacitación del voluntariado del Call Center

ALERTA AMARILLO		
CHARLY	**DELTA**	**TAREAS**
Gerente de Educación	Encargada de Capacitación	*Coordinar la activación del recurso humano para la atención del Call Center* 1. Comunicación con la unidad de Salud Mental del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social y universidades, para alertar y preparar la atención en apoyo en apoyo emocional en el call center 2. Reenviar a los responsables de voluntarios de cada escuela de psicología e instituciones involucradas, los boletines que emite la SE CONRED. 3. Mantenerlos informados del escenario actual 4. Reforzarles los mecanismos y procedimientos básicos

ALERTA NARANJA		
CHARLY	**DELTA**	**TAREAS**
Gerente de Educación Apoyo: Secretaria de la Gerencia de Educación Gerente de Educación	Encargada de Capacitación Apoyo: Encargado de procesos educativos comunitarios Encargada de Capacitación	*Coordinación con Departamento de Transmisiones, FONDETEL del Ministerio de Comunicaciones; para la logística del Call Center* • Reunión con el jefe de transmisiones para determinar ante el escenario actual, la implementación del Call Center y definir lo que se solicitará a FONDETEL • Comunicación vía telefónica con FONDETEL • Reunión con FONDETEL y Departamento de Transmisiones para coordinar aspectos logísticos *Solicitar autorización a la SIT del número de teléfono para el Call Center* • Coordinar con FONDETEL, la solicitud a la SIT de autorización de un número telefónico de emergencia de cuatro dígitos para el Call Center • Darle seguimiento a la solicitud *Activación del Call Center dependiendo de la demanda de información*

Apoyo: Secretaria de la Gerencia de Educación	Apoyo: Encargado de procesos educativos comunitarios	• Coordinación con la unidad de Salud Mental del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social y universidades, la atención en apoyo en apoyo emocional en el call center • Gestionar el espacio y equipo para la implementación del Call Center • Gestionar los recursos que se necesitan para la implementación del call center • Convocar a los voluntarios preseleccionados • Activar el equipo, instalar las herramientas de sistematización de la información que ingresa al Call Center • Coordinar la alimentación y control de asistencia de los voluntarios. *Divulgación del Call Center* • Coordinar con los encargados de boletines, la formulación de uno para divulgar la apertura del call center. • Gestionar con instituciones o medios de comunicación , la divulgación masiva del call center *Brindar información al público* • Establecer los modelos de atención • Distribución del recurso humano en los siguientes componentes de atención: Información sobre carreteras y vías de acceso, desapariciones, denuncias, reportes, solicitud de ayuda y casos que ameritan apoyo emocional. • Dar seguimiento a los casos a las demandas que pueden ser satisfechas a través de la información • Comunicar los casos que ameritan ser del conocimiento de las autoridades del Centro de Operaciones de Emergencia. • Proveer información pertinente a los voluntarios (geográfica, boletines, medidas preventivas, relacionada al evento, otros) *Sistematizar la información recibida en el call center* • Establecer la base de datos que recopile que procese y genere información sobre fallecidos, desaparecidos, desaparecidos, necesidades y reportes • Redactar informes periódicos al componente de monitoreo • Sistematizar el funcionamiento del call center • Reportar la información al área de verificación

ALERTA ROJO		
CHARLY	**DELTA**	**TAREAS**
Gerente de Educación Apoyo: Secretaria de la Gerencia de Educación	Encargada de Capacitación Apoyo: Encargado de procesos educativos comunitarios	*Brindar información al público* • Establecer los modelos de atención • Distribución del recurso humano en los siguientes componentes de atención: Información sobre carreteras y vías de acceso, desapariciones, denuncias, reportes, solicitud de ayuda y casos que ameritan apoyo emocional. • Dar seguimiento a los casos a las demandas que pueden ser satisfechas a través de la información • Comunicar los casos que ameritan ser del conocimiento de las autoridades del Centro de Operaciones de Emergencia. • Proveer información pertinente a los voluntarios (geográfica, boletines, medidas preventivas, relacionada al evento, otros) *Continuar con la divulgación del Call Center* • Coordinar con los encargados de boletines, la inclusión de la información relacionada al call center especialmente el énfasis en el número telefónico. • Continuar con la gestión en instituciones o medios de comunicación , la divulgación masiva del call center *sistematización de información, reporte al área de verificación* • Redactar informes periódicos al componente de monitoreo • Sistematizar el funcionamiento del call center

FUNCION: **Sub-Gerencia Administrativa**
RESPONSABLE CHARLY: **Sub-Gerente Administrativo**
RESPONSABLE DELTA: **Jefe del Departamento Administrativo de Sedes Regionales**

NIVEL DE ALERTA	RESPONSABILIDADES
VERDE	• **ORDINARIAS**
AMARILLO	1. Coordinar la probable utilización del servicio de alimentación (Servicio en la Cafetería). 2. Verificar la disponibilidad actual de existencias de insumos y equipo en las Bodega Central, para su abastecimiento, según instrucciones de la Gerencia de Operaciones. 3. Verificar e informar de las existencias actuales en Bodega Central, a la Gerencia de Operaciones y Sección de Compras. 4. Chequeo general de medios de transporte, equipos y herramientas, disponibles para la atención de emergencias y actividades normales. 5. Verificación del buen funcionamiento de servicios básicos de la SE-CONRED. 6. Verificar el buen funcionamiento del equipo de cómputo instalado en la SE-CONRED (Servicios disponibles). 7. Monitoreo de servicios básicos, vehículos, asignación de fondos disponibles de las sedes regionales
NARANJA	1. Informar al personal sobre el uso oficial del uniforme. 2. Coordinar alimentación para el personal en turno. (Servicio de Cafetería). 3. Coordinar la implementación de áreas de descanso para personal en turno. 4. Recepción, clasificación y distribución de correspondencia. 5. Coordinar la asistencia medica básica. 6. Proporcionar información a familiares de los contratistas que estén de comisión en el interior del país 7. Llevar el registro de la asistencia del personal de la SE-CONRED 8. Verificar e informar la disponibilidad actual de existencias de insumos y equipo en la Bodega Central a la Gerencia de Operaciones, la Sub Gerencia Administrativa y Sección de Compras. Así mismo, reporte de ingresos y egresos del inventario 9. Realizar las compras de insumos solicitados por el Coordinador del COE Nacional para la atención de la emergencia 10. Verificar e informar de los ingresos y egresos del inventario, a la Gerencia de Operaciones, la Sub Gerencia Administrativa la OCIE, y Sección de Compras. 11. Recepción y despacho de insumos solicitados por el Coordinador del COE Nacional. 12. Coordinación general de medios de transporte para el traslado de insumos, equipos y herramientas, disponibles para la atención de emergencias. 13. Verificación del buen funcionamiento de servicios básicos de la SE- CONRED. 14. Verificar el buen funcionamiento del equipo de cómputo instalado en la SE-CONRED, y de los Sectores activos en el COE Nacional (Servicios disponibles) 15. Apoyo a la revisión de funcionamiento del equipo de cómputo instalado en los Equipos de Respuesta Inmediata. 16. Monitoreo de servicios básicos, vehículos, asignación de fondos disponibles de las sedes regionales, gestión de insumos y equipo necesario para las sedes regionales

ROJO	1. Informar al personal sobre el uso oficial del uniforme. 2. Coordinar alimentación para el personal en turno. (Servicio de Cafetería). 3. Coordinar la implementación de áreas de descanso para personal en turno. 4. Recepción, clasificación y distribución de correspondencia. 5. Coordinar la asistencia medica básica. 6. Proporcionar información a familiares de los contratistas que estén de comisión en el interior del país 7. Llevar el registro de la asistencia del personal de la SE-CONRED 8. Verificar la disponibilidad actual de existencias de insumos y equipo en las Bodega Central, para su abastecimiento 9. Realizar las compras de insumos solicitados por el Coordinador del COE Nacional para la atención de la emergencia. 10. Verificar e informar de los ingresos y egresos del inventario, a la Gerencia de Operaciones, la Sub Gerencia Administrativa la OCIE, y Sección de Compras. 11. Recepción y despacho de insumos solicitados por el Coordinador del COE Nacional. 12. Coordinar el ordenamiento de parqueos internos y externos 13. Coordinar la seguridad de ingreso y egreso a las instalaciones de la SE-CONRED. 14. Coordinación general de medios de transporte para traslado de insumos, equipos y herramientas, disponibles para la atención de emergencias según instrucciones del Coordinar del COE Nacional. 15. Verificación del buen funcionamiento de servicios básicos de la SE-CONRED. 16. Verificar el buen funcionamiento del equipo de cómputo instalado en la SE-CONRED, y de los Sectores activos en el COE Nacional (Servicios disponibles). 17. Apoyo a la revisión de funcionamiento del equipo de cómputo instalado en los Equipos de Respuesta Inmediata. 18. Monitoreo de servicios básicos, vehículos, asignación de fondos disponibles de las sedes regionales, gestión de insumos y equipo necesario para las sedes regionales

Lista de chequeo alerta amarilla

1. Coordinar la probable utilización del servicio de alimentación (Servicio en la Cafetería).
   - Informar al encargado de la cafetería la declaratoria de alerta amarilla para que proceda a prepararse con la alimentación respectiva por cualquier ascenso, así mismo informarle si hubiese algún descenso de alerta.
2. Verificar la disponibilidad actual de existencias de insumos y equipo en las Bodega Central, para su abastecimiento, según instrucciones de la Gerencia de Operaciones.
   - Chequeo diario de las existencias de insumos y equipo
3. Verificar e informar de las existencias actuales en Bodega Central, a la Gerencia de Operaciones y Sección de Compras.
   - Envío a la Gerencia de Operaciones, Sub-Gerencia Administrativa, Depto. Administrativo de Sedes Regionales y Sección de Compras de dos informes semanales de existencia de insumos
4. Chequeo general de medios de transporte, equipos y herramientas, disponibles para la atención de emergencias y actividades normales.
   - Revisión de los vehículos en general, tanto de las condiciones mecánicas como de niveles de combustible y lubricantes
5. Verificación del buen funcionamiento de servicios básicos de la SE-CONRED.
   - Revisión de las instalaciones de agua, energía eléctrica (planta generadora) y servicios sanitarios
6. Verificar el buen funcionamiento del equipo de cómputo instalado en la SE-CONRED (Servicios Disponibles).
   - Atender las solicitudes realizadas por los usuarios
   - Monitoreo del enlace de Internet

   Cada 24 horas:

- Chequear el funcionamiento del servidor de Lotus Notes en búsqueda de inconsistencias y/o errores.
- Hacer backup de la base de datos "Bitácora"
- Hacer backup de la base de datos "Aprosede"
- Hacer backup de la base de datos "COE"
- Hacer backup de las bases de datos del personal.

7. Monitoreo de servicios básicos, vehículos, asignación de fondos disponibles de las sedes regionales
   - Llamar diariamente a las sedes regionales en función de monitoreas el funcionamiento de la sede regional.

Lista de chequeo alerta naranja

1. Informar al personal sobre el uso oficial del uniforme.
   - Enviar vía beeper, memorando y/o lotus, la información sobre la secuencia de uso de uniforme a todo el personal, así mismo, la información general sobre horarios
2. Coordinar alimentación para el personal en turno. (Servicio de Cafetería).
   - Solicitar a las gerencias y coordinaciones el estado de fuerza del personal activo por cada tiempo de comida, en el siguiente horario: Desayuno (enviarlo día anterior) 8:00 p.m
     Almuerzo: 11:00 a.m.
     Cena: 4:00 p.m.
   - En base a la información recibida por Gerencia, elaborar los listados para alimentación, para informarle a la encargada de la cafetería sobre la cantidad de personal a alimentarse
   - Proporcionar los listados para firma a la encargada de la cafetería
   - Monitoreo y control del servicio de alimentación
3. Coordinar la implementación de áreas de descanso para personal en turno.
   - Coordinar con Bodega la instalación de las carpas para descanso
   - Velar por el orden y limpieza del lugar para descanso
4. Recepción, clasificación y distribución de correspondencia
   - Recepción y clasificación de la documentación
   - Organización de las rutas para distribución de correspondencia tanto ordinaria como extraordinaria
5. Coordinar la asistencia medica básica.
   - Velar porque el personal de la SE-CONRED y del sistema sea atendido médicamente de manera oportuna y eficaz
6. Proporcionar información a familiares de los contratistas que estén de comisión en el interior del país
   - Informar a los familiares cercanos que así lo requieran, de la situación de los contratistas que estén de comisión por mas de dos días en el interior del país, así mismo, si se suscitara alguna tragedia
7. Llevar el registro de la asistencia del personal de la SE-CONRED
   - Entregar diariamente el formato de asistencia de personal en Garita, para que registren la firma de los contratistas que vallan ingresando a las instalaciones
8. Verificar e informar cada 4 horas la disponibilidad actual de existencias de insumos y equipo en la Bodega Central a la Gerencia de Operaciones, la Sub Gerencia Administrativa y Sección de Compras.
- Chequeo cada cuatro horas de las existencias de insumos y equipo
- Enviar la información vía digital o escrito de la disponibilidad de insumos y equipo

9. Realizar las compras de insumos solicitados por el Coordinador del COE Nacional para la Atención de la emergencia
   - Recepción de pedidos de materiales enviados por la Gerencia de Operaciones
   - Procedimiento de cotización en base a pedido de materiales (3 cotizaciones)
   - Realización de orden de compra para procedimiento de pago

- En base al reporte de la sección de Bodega, verificar la cantidad de insumos en existencia para determinar saldos e insumos faltantes
- Coordinación con los proveedores para preparación de insumos por posible compra

10. Verificar e informar de los ingresos y egresos del inventario, a la Gerencia de Operaciones, la Sub Gerencia Administrativa la OCIE, y Sección de Compras.
    - Enviar reporte de ingresos y egresos del inventario, cada 4 horas
11. Recepción y despacho de insumos solicitados por el Coordinador del COE Nacional
    - Revisar existencias
    - Conteo y empaque de producto solicitado
12. Coordinación general de medios de transporte para traslado de insumos. equipos y herramientas disponibles para la atención de las emergencias
    - Asignación de pilotos y vehículos para atención de las solicitudes de las diferentes Gerencias para entrega de insumos y traslados de personal
    - Coordinación de viáticos para los pilotos asignados a las comisiones, así como, combustible para realización de la comisión
    - Coordinación y asignación de vehículos pesados para el traslado de insumos a áreas afectadas, según instrucciones del Coordinador del COE nacional
13. Verificación del buen funcionamiento de servicios básicos de la SE-CONRED
    - Reparaciones de los servicios básicos como energía eléctrica, agua, servicios sanitarios, entre otros.
    - Limpieza de las instalaciones especialmente los salones de reuniones, como servicio de cafetería en los mismos
14. Verificar el buen funcionamiento del equipo de cómputo instalado en la SE-CONRED y de los sectores activos en el COE Nacional (Servicios disponibles)
    - Atender las solicitudes realizadas por los usuarios, especialmente en los sectores activados del COE.
    - Monitoreo del enlace de Internet
    - Chequear el funcionamiento del servidor de Lotus Notes en búsqueda de inconsistencias y/o errores.
    - Dar soporte técnico, vía telefónica a los Equipos de Respuesta Inmediata
    - Actualización de la información en Sitio Web*:
    - Cambiar el estado de la alerta adjuntando una breve descripción del motivo del cambio, agregar el boletín autorizado (Relaciones Públicas), agregar mapas de situación (SIG), actualizar la sección "Galería de Fotos" con imágenes referentes al evento (Divulgación), asociar la información, a través de links, contenida en el Sitio Web (recomendaciones, información técnica, etc.).

Cada 12 horas:

- Chequear el funcionamiento del servidor de Lotus Notes en búsqueda de inconsistencias y/o errores.
- Hacer backup de la base de datos "Bitácora"
- Hacer backup de la base de datos "Aprosede"
- Hacer backup de la base de datos "COE"
- Revisar tinta, toner de Impresoras de los Salones y el COE.

15. Apoyo en la revisión de funcionamiento del equipo de cómputo instalado en los Equipos de Respuesta Inmediata
    - Monitoreo, del funcionamiento del equipo de cómputo instalado en los Equipos de Respuesta Inmediata.
    - Asesoramiento para reparación del equipo de cómputo
16. Monitoreo de servicios básicos, vehículos, asignación de fondos disponibles de las sedes regionales, gestión de insumos y equipo necesario para las sedes regionales
    - Llamar diariamente a las sedes regionales en función de monitoreas el funcionamiento de la sede regional