

PROTOCOLO DE FLUJO INTERNO DE INFORMACIÓN PARA SITUACIONES DE EMERGENCIA

PRESENTACIÓN

El presente protocolo tiene por finalidad orientar el proceso de recepción de información y de traslado a las instancias internas de la Comisión Nacional de Emergencia (CNE) que tienen responsabilidad en la atención de las emergencias que ocurren en el país.

Por estar orientado a regular los aspectos de recepción y traslado de información, se excluye, incluso la manipulación que las instancias técnicas hacen de ella. Nos remitimos a indicar cómo debe fluir la información desde los datos preliminares hasta que se tiene control de la emergencia, por lo menos en lo que a conocimiento de la situación se refiere.

I. RECEPCIÓN Y REGISTRO DE INFORMACIÓN

Es responsabilidad del Área de Operadores del Departamento de Comunicaciones, la recepción inicial de la información de todo evento causante de emergencias en el territorio nacional.

Toda información de eventos de emergencia debe ser registrada en la boleta de “Recepción Inicial de Datos”

Los operadores de radio deben verificar la información, por medio de las siguientes fuentes:

- consultas o reportes de y hacia las instituciones integradas a la Red de Emergencias,
- consultas o reportes de y hacia los comités locales y regionales de emergencia,
- reportes emitidos por el personal de campo de la CNE,
- otras fuentes que en el momento sean recomendadas por el personal técnico o de jefatura de la CNE.

Toda la información debe ser incorporada a las bitácoras de comunicación del Área de Operadores, en forma consecutiva y cronológica.

**COMISIÓN NACIONAL DE EMERGENCIA
DIRECCIÓN DE EMERGENCIAS
PROTOCOLO DE INFORMACIÓN Y TOMA DE DECISIONES**

Si la emergencia evoluciona a grados que supongan la definición de un estado de alerta local, regional o nacional, los datos deben ser integrados a la fase de evento del Sistema de Información para Emergencias (SIE).

Si la emergencia evoluciona al punto de ser necesaria la activación del Centro de Información y Análisis (CIA), el procesamiento de los datos queda en manos de la misma. No obstante, el Área de Operadores debe mantener el registro en bitácora de todo lo que pasa por los instrumentos a su cargo.

II. TRASLADO DE INFORMACIÓN

A. TRASLADO INTERNO

Es responsabilidad de los operadores de radiocomunicación, del Departamento de Comunicaciones, activar el presente protocolo. Ello se dará en el momento que decidan trasladar información al personal técnico de la CNE., sobre eventos cuyas características refieran estados de emergencia probables o existentes en el país.

Para decidir el traslado de información, los operadores deben considerar los siguientes criterios, relacionados con la naturaleza y magnitud del evento:

- precisión y certeza de los datos que se reportan,
- credibilidad de las fuentes de información,
- consecuencias reportadas o probables,
- ubicación y cobertura del evento,
- número de personas afectadas (como posibilidad o como situación dada),
- movilización de instituciones o grupos de asistencia en el sitio de la emergencia.

En primera instancia, la información debe ser emitida a los funcionarios disponibles del Departamento de Operaciones y del Departamento de Prevención y Mitigación.

Desde el momento en que los disponibles reciben la información, serán responsables de:

**COMISIÓN NACIONAL DE EMERGENCIA
DIRECCIÓN DE EMERGENCIAS
PROTOCOLO DE INFORMACIÓN Y TOMA DE DECISIONES**

- Hacer seguimiento del proceso de atención. Para ello contarán con el apoyo del Área de Operadores del Departamento de Comunicaciones.
- Decidir sobre la necesidad de informar a:
 - i. el Oficial de Enlace responsable de la zona en que ocurre la emergencia,
 - ii. Funcionarios técnicos relacionados con el área del evento,
 - iii. los superiores jerárquicos,
 - iv. los contactos institucionales,
 - v. los comités de emergencia,
 - vi. los organismos u oficinas especializados.

La información a cualquiera de estas instancias debe realizarse mediante los procedimientos que en los contenidos siguientes señala el presente protocolo.

En los casos en que la comunicación requiera del apoyo de los operadores, los disponibles deberán indicar la persona a quién la información debe ser transmitida.

Cuando se trata del traslado de información a lo interno, se debe proceder mediante el siguiente orden, salvo las eventualidades en las que los jefes de departamento de la Dirección de Emergencia, el mismo Director o el Director Ejecutivo, ordenen otro proceder:

- En primera instancia debe informarse a:
 - i. el Oficial de Enlace de la región en que se presenta la emergencia,
 - ii. el Coordinador del Área de Oficiales de Enlace,
 - iii. los miembros del comité local o regional correspondiente.
- Si se determina la necesidad de una valoración técnica más específica, debe informarse a:

**COMISIÓN NACIONAL DE EMERGENCIA
DIRECCIÓN DE EMERGENCIAS
PROTOCOLO DE INFORMACIÓN Y TOMA DE DECISIONES**

v. el Coordinador del Área de Prevención, relacionada con el evento causante de la Emergencia.

v. el sector o representante de la institución del área relacionada con el evento,

vi. el Jefe de Comunicación Institucional.

- Si los disponibles consideran que :

- es previsible o necesaria una movilización del personal de campo a la zona de emergencia,

- una movilización de recursos de la CNE,

- que la situación demanda de gestiones de coordinación por encima de sus atribuciones,

- que la emergencia evoluciona a grados que se salen del control local,

- Deben informar a:

vii. el Jefe del Departamento de Operaciones,

viii. el Director de Emergencias,

ix. el Coordinador del Área de Logística.

- Según las determinaciones que emanen de cualquiera de estos, debe informarse a:

x. el Jefe del Departamento de Prevención y Mitigación,

xi. el Jefe del Departamento de Comunicaciones,

xii. el Jefe del Departamento de Educación e Información,

xiii. el Director Administrativo Financiero,

xiv. el Director Ejecutivo,

**COMISIÓN NACIONAL DE EMERGENCIA
DIRECCIÓN DE EMERGENCIAS
PROTOCOLO DE INFORMACIÓN Y TOMA DE DECISIONES**

xv el Presidente de la Comisión Nacional de Emergencia.

- Mediante decisión conjunta de los disponibles de los Departamentos de Operaciones y de Prevención y Mitigación, o por decisión del Jefe de Operaciones o del Director de Emergencia, debe convocarse a:

xvi. el disponible del Área de Información, del Departamento de Educación e Información.

Su labor inicial consiste en el ordenamiento de la información y la elaboración de un informe preliminar. En tal caso, este debe enterar al Jefe del Departamento de Educación e Información, sobre la labor iniciada.

Según las consideraciones que emanen del Jefe del Departamento de Operaciones, el Director de Emergencias o el Director Ejecutivo, se debe informar a los disponibles de la Dirección Administrativo Financiera, según el siguiente orden:

- Para el apoyo de transporte:

xvii. al Coordinador del Área de Transporte.

- Para el enlace administrativo y apoyo de oficina:

xviii. al jefe del Departamento de Apoyo Administrativo,

xix. al Asistente Administrativo (Tesorería),

xx. al Coordinador de Recursos Humanos.

- Para la entrega o compra de suministros:

xxi. al Coordinador del Área de Servicios Generales y Proveeduría,

xxii. al encargado de Bodega.

- Para el apoyo en trámites financieros y registro de gastos:

xxiii. al Jefe del Departamento Financiero,

xxiv. al Coordinador del Área de Contabilidad,

xxv. al Coordinador del Área de Tesorería.

Es responsabilidad de los jefes de departamento de la parte administrativa, el traslado de información sobre sus acciones al Director Administrativo Financiero.

Es decisión del Director de Emergencias, del Director Ejecutivo y el Presidente el traslado de información a los demás miembros de la Junta Directiva de la CNE, en cuyos casos, será trasladada por los medios que ellos determinen.

B. TRASLADO DE INFORMACIÓN: CAMPO-SEDE-CAMPO

Debe procurarse que toda información desde el sitio de la emergencia, sea remitida a la Oficina del Área de Operadores del Departamento de Comunicaciones o al Departamento de Operaciones. Si la información llega por otra vía debe ser trasladada a estos; en el caso de haberse activado la Oficina de Información y Análisis, estas dos unidades la remitirán a ella.

La información sobre la situación de la emergencia debe ser recogida desde cualquier fuente confiable y por todos los medios con que cuenta la CNE. Sin embargo, el personal de campo (oficiales de enlace, comités de emergencia y subcomités de información), deben regirse por lo definido en la “Guía para la Elaboración de Informes de Situación”.

De no ser posible la remisión de informes debidamente elaborados desde el campo, y la información es urgente, debe procederse a trasladarla en forma verbal o escrita a la Oficina del Área de Operadores.

La información que se traslada al campo o lugar de la emergencia, estará estrictamente remitida al personal de campo de la CNE. (personal técnico y administrativo, así como los miembros de los comités de emergencia). La misma será trasladada por todos los medios con que cuenta la CNE.

III. REQUERIMIENTO EXTERNO DE INFORMACIÓN

Toda solicitud de información que se haga a la CNE. y todo traslado que esta remita a órganos externos a la institución, debe ser realizada por las siguientes instancias, según corresponda:

Oficina de Comunicación Institucional, para la información solicitada por o remitida a:

- oficinas de prensa o de relaciones públicas de instituciones,
- medios de comunicación masiva,
- público en general.

Departamentos de Operaciones y de Prevención y Mitigación para la información solicitada por o remitida a:

- oficinas o instancias, estatales, privadas o no gubernamentales, encargadas de labores técnicas o asistenciales, relacionadas con la emergencia y los comités de emergencia.

Dirección de Emergencias para la información solicitada por o remitida a:

- direcciones nacionales de instituciones relacionadas con la atención de la emergencia.

Dirección de Emergencias y Dirección Ejecutiva, para la información solicitada por o remitida a:

- oficinas o despachos de autoridades de la mayor jerarquía de los tres poderes de la República.
- miembros de la Junta Directiva de la CNE.

IV. MANEJO DE INFORMACIÓN SEGÚN ALERTAS

La CNE. puede establecer estados de alerta con base en el “Manual de Alertas de la CNE”. De acuerdo con estos estados, deben operar niveles distintos de flujo de información, tanto para eventos súbitos como para eventos de más largo proceso; los cuales operan de la siguiente forma:

Bajo cualquier estado de alerta decretado por la CNE., es responsabilidad de todo funcionario mantenerse informado del proceso de la emergencia, a fin de determinar el momento en que le corresponde intervenir. Es responsabilidad de los Jefes de Departamento recibir la información y trasladarla a los funcionarios que por cualquier razón estén desactualizados o desconozcan la misma.

En el estado de Alerta Verde, corresponde al Área de Operadores mantener el monitoreo de la zona con probabilidad de emergencia, mediante los instrumentos de comunicación y las fuentes de información detalladas en el Capítulo II. de este protocolo. La información recogida debe ser transmitida a los disponibles de los departamentos de Operaciones, Prevención y Mitigación, Educación e Información y de ser necesario, al Oficial de Enlace responsable de la zona afectada. Estos deben mantener el seguimiento de la evolución del evento y en caso necesario activar el traslado de información según los señalamientos del Capítulo III. A. de este protocolo.

En los estados de Alerta Amarilla y Roja, corresponde al Centro de Información y Análisis asumir el control de la información, de tal modo que se ejecuten los procedimientos de este protocolo.

V. ACTIVACIÓN DEL CENTRO DE INFORMACIÓN Y ANÁLISIS

Es decisión del Jefe de Operaciones y del Director de Emergencias el momento de activación del Centro de Información y Análisis (CIA).

En funcionamiento el CIA, todo dato que ingrese a la CNE, por el medio que sea, debe ser traslado a esta instancia, para su debido procesamiento.

Acerca de las funciones y responsabilidades del CIA. debe consultarse el documento respectivo: “Centro de Información y Análisis”.