



PROTOCOLO DE SEGURIDAD



Fundación CIDEAL

Índice

- I. Introducción: propósito del plan.
- II. Roles y responsabilidades: Delegado País, Oficina País (central y terreno), Encargado Seguridad Sede, Oficina Sede.
- III. Entorno operativo: el objeto del protocolo de seguridad (país de intervención).
- IV. Evaluación de amenazas, vulnerabilidades y riesgos.
- V. Procedimientos operativos estandarizados.
- VI. Protocolos de contingencia.
- VII. Niveles de seguridad.
- VIII. Árbol de comunicaciones.
- IX. Plan de evacuación.

I. INTRODUCCIÓN: PROPÓSITO DEL PLAN

La Fundación CIDEAL proporciona este protocolo de seguridad a todo el personal (expatriado, local, voluntario) y los visitantes de la organización (incluyendo los familiares dependientes del personal internacional) que residen, trabajan o visitan el país de Intervención de la organización. El propósito de este protocolo de seguridad es **informar** a todo el personal (e invitados) sobre las normas de seguridad y los procedimientos específicos aplicables para CIDEAL en determinados países considerados de especial riesgo.

Cada miembro del equipo de la Fundación CIDEAL en el país, el personal (expatriado, local, voluntario) e invitados que no sean miembros del personal tienen la responsabilidad de promover seguridad, y deben cumplir todas las reglas y procedimientos de este documento. Este protocolo de seguridad ha sido diseñado para su estricta aplicación.

La persona de CIDEAL encargada de la seguridad es el/la Delegado/a en el país, quien asume la responsabilidad de representar a la organización. Este protocolo de seguridad se actualizará con la frecuencia necesaria exigida por el contexto y, como mínimo, una vez al año. Se anima a todo el personal a contribuir con actualizaciones dirigidas a las personas anteriormente mencionadas, cuando la necesidad se presente.

La sede de la Fundación CIDEAL, con su personal experto, proporciona asesoramiento permanente sobre orientación y recomendaciones relacionadas a las situaciones de seguridad. Todo el personal de CIDEAL debe leer esto como parte de su orientación.

Capacitación en seguridad y prevención: periódicamente se debe dar capacitación y charlas de información actualizada sobre seguridad para todo el personal de la Oficina de País. La capacitación aumenta la seguridad y prevención en general, previene o reduce al mínimo los incidentes potenciales, y permite que el personal reaccione con confianza frente a situaciones de crisis o emergencia. Toda capacitación realizada debe quedar registrada en el archivo de personal de cada empleado. Esto permite identificar las prioridades de capacitación y puede ayudar a determinar si es conveniente dar capacitación más avanzada.

II. ROLES Y RESPONSABILIDADES

En este apartado se describen a qué nivel se encuentran ciertas responsabilidades y en dónde puede el empleado buscar orientación o acción con respecto a asuntos de seguridad y prevención. Los temas incluyen las responsabilidades de:

Delegado País

- **Decisiones seguridad:** la mayoría de las medidas de seguridad en realidad son aplicadas por la Oficina País, y son responsabilidad del Delegado País, quien puede tomar decisiones finales en una situación de emergencia, aplicar medidas disciplinarias o medidas encaminadas al despido de personal cuando se producen fallas de seguridad, y tomar otras decisiones necesarias basadas en su evaluación de la situación.
- **Reuniones de personal:** el Delegado País debe celebrar reuniones periódicas con el personal para darle la oportunidad de expresar sus inquietudes acerca de la seguridad y la prevención, y compartir las informaciones que actualizan la situación en el país.

- Intercambio de información: la información concerniente a la seguridad se puede compartir con otros miembros de la comunidad de ayuda que trabajan en el país o la región, según proceda. Debe actuarse con cautela cuando se elige los métodos de comunicación en situaciones de conflicto, puesto que las transmisiones pueden ser captadas. Si procede, el Delegado País puede integrar a CIDEAL o formar una red de intercambio de información con otras organizaciones y entidades locales, asegurando que la confidencialidad de la información del personal de la organización esté protegida.
- Relaciones con los Medios de Comunicación: la relación con los medios de comunicación en el marco de una situación de emergencia estará restringida al Director de CIDEAL con la asistencia, en su caso, del Delegado País

Oficina País (central y terreno)

- Orientación del personal: una vez que el personal ha sido contratado o ha llegado al país, todo el personal nuevo — independientemente de su cargo — debe recibir una charla de información actualizada sobre las amenazas que existen en el área, así como de las políticas y los procedimientos de seguridad y prevención de la Oficina País.
- Informes de incidentes: la Oficina País informará inmediatamente todos los incidentes de seguridad y prevención.

Seguridad Sede

- Niveles de riesgo: la sede de CIDEAL, una vez conocida la información recopilada por parte de la Oficina País, determinará el nivel de riesgo de cada país (o región, en su caso). La sede de CIDEAL monitoreará la situación política, social y económica, los desastres climatológicos y otros desastres naturales, e incidentes militares en todo el mundo, particularmente en países de alto riesgo, que puedan afectar a la intervención en el país de destino. Coordinará con el Delegado País durante el manejo de crisis para determinar cuándo, en pro de la seguridad del personal, es conveniente suspender las actividades de los proyectos y evacuar o reubicar al personal.
- Secuestro y toma de rehenes: la sede de CIDEAL es la máxima autoridad durante las negociaciones para la liberación de rehenes, quien, junto con el Delegado País, se encargará de las coordinaciones con la Embajada/OTC y las autoridades competentes, tales como la policía local y otros cuerpos, para facilitar su liberación.
- Evacuación de emergencia: la sede de CIDEAL tiene la autoridad final para ordenar una evacuación. Si no hay tiempo para hacer coordinaciones o si las comunicaciones están cortadas, el Delegado País tiene autoridad para ordenar y dirigir una evacuación o reubicación.
- Relaciones con los Medios de Comunicación: el Director de CIDEAL será el responsable, con la asistencia del Delegado País, de las relaciones con los medios de comunicación.

III. ENTORNO OPERATIVO: EL OBJETO DEL PROTOCOLO DE SEGURIDAD (PAÍS DE INTERVENCIÓN)

Información pertinente sobre el contexto histórico, político, económico, geográfico y posiblemente de salud pública, que tiene implicaciones de seguridad: fuentes oficiales españolas y nacionales.

IV. EVALUACIÓN DE AMENAZAS, VULNERABILIDADES Y RIESGOS

La Evaluación de Riesgos es un proceso continuo y es el fundamento en el cual se basan todos los demás documentos de planificación de seguridad sobre el terreno. El proceso completo de actualización del análisis documentado debe llevarse a cabo mínimo una vez al año.

La Evaluación de Amenazas, Vulnerabilidades y Riesgos debería contener una lista simple de las amenazas identificadas, elaborada por la Oficina del País con el apoyo de la sede de CIDEAL.

Riesgo = Amenaza x Vulnerabilidad

Amenaza: **peligro o riesgo** en el entorno operativo. Cualquier posible incidente que pueda causar daños al personal de CIDEAL, pérdida o daños a los bienes de CIDEAL, y/o retrasos o suspensión de las actividades en la intervención.

Vulnerabilidad: el **grado de impacto** que cualquier amenaza dada tendría en el personal de CIDEAL, sus activos y/o proyectos. La probabilidad de que el personal de CIDEAL, sus activos o proyectos experimenten una amenaza determinada.

Riesgo = Amenaza x Vulnerabilidad: El riesgo son las potenciales consecuencias negativas para el personal de CIDEAL, sus activos, y programas, basado en una evaluación combinada de: 1) la **probabilidad** de la amenaza y 2) la **gravidad del impacto** sobre la organización en caso de que un evento de amenaza ocurra.

El proceso de Evaluación de Amenazas, Vulnerabilidades y Riesgos constituye la base para diseñar el protocolo de seguridad en el país. El método para la Evaluación de Riesgos de Seguridad involucra los siguientes pasos:

Evaluación de Amenazas: se recopila información sobre las actuales amenazas a la seguridad en el entorno operativo.

El ejercicio de evaluación de amenazas comienza con una comprensión global del contexto del país y su historia (conflictos civiles, partidos políticos y sus afiliaciones con actores internacionales, movimientos de la sociedad civil, sector privado y empresarial). Es fundamental los antecedentes que se hayan producido en relación a las amenazas a las ONGs, actores humanitarios, a las agencias de desarrollo, y al conjunto de actores del sistema de cooperación internacional para el desarrollo.

Existen tres tipos principales de amenazas: directas, indirectas y delitos.

Evaluación de Vulnerabilidades: se analiza la información sobre amenazas a través del perfil institucional de CIDEAL en el país, para comprender los niveles de vulnerabilidad a las distintas amenazas a los que la organización está expuesta.

Factores de vulnerabilidad:

- Ubicación.
- Exposición del personal y los bienes.
- Valor de los bienes y los productos básicos para distribución.
- Impacto de los proyectos.
- Adopción de medidas de seguridad apropiadas.
- Cumplimiento de los Protocolos de Seguridad.
- Habilidades interpersonales del Personal.
- Imagen del personal y los proyectos.

Además de los ocho factores de riesgo fundamentales que afectan la vulnerabilidad deben explorarse otros factores de riesgo específicos al contexto:

- Áreas específicas del programa: emergencia, incidencia política.
- Consideraciones de género.
- Personal nacional versus personal internacional.
 - Riesgos vinculados al contexto.
 - Riesgos Vinculados al Empleo.
 - Riesgos Vinculados a Tareas Profesionales.

Evaluación del riesgo: se asigna una calificación de riesgo (desde insignificante hasta crítico) a cada tipo de amenaza en base al análisis de la probabilidad de que un evento de seguridad pueda ocurrir y cuan grave pudiera ser el impacto sobre las operaciones en curso.

La combinación de la amenaza y las evaluaciones de vulnerabilidad (riesgo = amenaza x vulnerabilidad) ayuda a identificar los tipos más probables de amenazas que CIDEAL enfrentará, así como aquellos que tendrían el mayor impacto negativo en el personal, sus activos y operaciones. Este análisis, o evaluación de riesgos, conduce a la identificación de las medidas de seguridad más adecuadas que respondan a esas amenazas específicas.

Cada amenaza puede ser categorizada como riesgo Insignificante, Bajo, Medio, Alto o Grave. Los factores determinantes para definir cuán grave es el riesgo son:

1. La probabilidad de que ocurra un evento de esa naturaleza.
2. La gravedad del impacto sobre el personal (lesiones, muerte), los activos (valor de las pérdidas), y la programación (desde la no interrupción de actividades hasta una suspensión total).

Evaluación continua: las amenazas y vulnerabilidades pueden variar frecuentemente. Por lo tanto, es sumamente importante realizar un análisis continuo del ambiente. Se recomienda que el personal de CIDEAL encargado de la seguridad (sede y país) tomen nota de los cambios y las tendencias de las amenazas y vulnerabilidades.

Hay dos métodos que, cuando se utilizan juntos, facilitan una evaluación continua de seguridad y prevención:

1. Revisar periódicamente el Análisis de Amenazas y Vulnerabilidades.
2. Tomar nota de los incidentes de seguridad que pueden afectar al personal de CIDEAL o que involucran a otras organizaciones, e identificar los patrones y las tendencias para determinar posibles cambios en las vulnerabilidades.

V. PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS ESTANDARIZADOS - POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS ESTÁNDAR QUE SE DEBEN INCLUIR EN TODOS LOS PLANES DE SEGURIDAD Y PREVENCIÓN

Medidas que reducen el riesgo para el personal y los activos

Recomendaciones para el personal de CIDEAL en el terreno

- Darse de alta en la Embajada del país en el momento de la llegada.
- Acudir de forma sistemática a las reuniones informativas sobre seguridad organizadas por la Embajada.
- Mantener informada a la OTC y a la Embajada de todos los movimientos del personal que se realicen fuera de la capital.
- Llevar consigo la identificación personal durante su jornada laboral (fotocopia de su pasaporte debidamente autenticado por la Embajada Española)
- Además, si cabe la posibilidad, se sugiere portar un documento que lo acredite como trabajador o trabajadora de la institución.
- En el caso de personal expatriado, CIDEAL es responsable, junto con el/la delegado/a en el país, de informar al personal expatriado sobre los requerimientos para los trámites de obtención de residencia, situación económica, política y social del país, etc.
- Otro requisito ineludible para el personal extranjero que permanezca en el país por un plazo superior a un mes, es su inscripción en el consulado. Para el caso de visitas limitadas en el tiempo basta con la información previa de la estadía en el consulado.
- Es recomendable que todo el personal extranjero que tenga intención de permanecer en el país por un tiempo superior a **tres meses** venga con la documentación necesaria para su residencia. Para obtener esta información se deberá consultar previamente y con tiempo suficiente al representante del país, al Consulado en Madrid y a la Embajada Española del país de destino. Se recomienda hacer esto con al menos un mes de antelación, ya que será necesario tramitar documentos personales.

Además, se recomienda evitar:

- La entrada, salida o permanencia en el país, de manera contraria a la establecida por la legislación nacional o en los convenios de cooperación suscritos.
- Contravenir las leyes del país.
- El consumo, almacenamiento, transporte, tráfico de cualquier droga o estupefaciente en vehículos o locales institucionales.
- La utilización de los recursos institucionales para otro fin que no sean los propios de la asociación.
- La utilización de logotipos y/o material institucionales en actos, acciones o publicidad que pueden vulnerar la seguridad del personal de ONG en el terreno o la permanencia de la sede.

Recomendaciones de salud para el personal expatriado de CIDEAL

- El personal expatriado, junto con el punto focal de seguridad de la sede, debe recoger la información y los procedimientos a seguir sobre el seguro de asistencia médica (obligatorio

según el Estatuto del Cooperante), sobre cobertura de accidentes, enfermedades y gastos de repatriación¹.

- Portar y viajar siempre con el certificado internacional de vacunación provisto por la OMS actualizado con las vacunas exigidas en el país de intervención.
- Disponer en las oficinas de un botiquín de primeros auxilios
- Tener un listado actualizado de centros de salud y hospitales, tanto de la zona de la oficina central y de la oficina de terreno, como de las zonas que se encuentren en el recorrido entre ambas oficinas.
- Las condiciones higiénicas de los centros de trabajo deben ser adecuadas.

Recomendaciones de seguridad del personal en sus domicilios

- Seleccionar un domicilio que se encuentra dentro de los barrios considerados seguros por los organismos correspondientes (OTC, Embajada, Naciones Unidas).
- Contar con personal de seguridad las 24h y los siete días de la semana.
- Perímetro de la casa seguro (por ejemplo, muros perimetrales, cerca y alambre, etc.)
- De preferencia, que no haya solares o terrenos baldíos colindantes: evitar alojamientos aislados.
- Zona bien iluminada por la noche.
- Que las ventanas y puertas que dan a la calle sean lo suficientemente seguras.
- En el caso de contar con vehículo, -que la casa tenga estacionamiento privado, de preferencia con sistema eléctrico.

Recomendaciones de Seguridad para las oficinas en el terreno

Ubicación y selección del local para oficina.

- Asegurar que las salidas de emergencia sean adecuadas.
- El uso de barras, rejillas y cerraduras puede dificultar el paso por las salidas en caso incendio y puede hacer que las salidas de emergencia bien señalizadas sean aún más importantes.
- Evitar instalaciones cerca a áreas comerciales y comisarías o bases militares.
- Se elegirá una zona bajo los mismos criterios aplicables a la selección de la vivienda [Seleccionar un domicilio que se encuentra dentro de los barrios considerados seguros por los organismos correspondientes (OTC, Embajada, Naciones Unidas)].

¹ Seguro médico de la Cooperación Española DKV: procedimientos y cláusulas.

- Elegir una instalación cerca a la vía principal.
- Elegir, si es posible, una ubicación cerca de embajadas u oficinas de la ONU.
- Agruparse con otras ONGs, si es posible.
- Que disponga de un buen acceso (calle asfaltada) y con buena visibilidad que permita ver con claridad sus alrededores.
- Se sugieren rejas en las ventanas, muros suficientemente altos y con protección y acceso a patios seguros.
- En el caso de edificios altos, es particularmente importante considerar la amenaza que representa los sismos.
- Se mantendrá la suficiente discreción y respeto con el vecindario, procurando no alterar la cotidianidad. Se debe tener en cuenta que la oficina es reflejo de la institución y que esta incluso en horas y días no laborales no deja de ser un referente de la institución
- Al inicio de cada jornada laboral, el personal que se incorpora pondrá atención ante cualquier indicio de haberse violentado el local (como por ejemplo puertas abiertas, cerraduras forzadas o ventanas quebradas). En el caso de constatar cualquier desperfecto se realizarán las siguientes acciones:
 - Ponerse en contacto con el Delegado País.
 - No tocar la escena a fin de no alterar las posibles pistas.
 - Una vez se presente el Delegado País, se procederá a dar parte de lo ocurrido a la Embajada/OTC.
 - Dar aviso a las autoridades policiales.
- Solo podrán tener llaves de las instalaciones aquellas personas designadas por la representación, la posesión de la llave hace co-responsable a quienes las poseen por tanto son intransferibles.
- Una vez finalizada la jornada laboral el responsable de cerrar las instalaciones pondrá especial cuidado en que no queden equipos conectados, ventanas abiertas, etc.
- En el caso de los alojamientos temporales, como los hoteles, garantizar que la instalación es segura y cumple con las normas mínimas de seguridad. Controlar el nivel de seguridad que se brinda.

Dotación técnica y material mínima en materia de seguridad en las oficinas

- Las puertas de acceso a las oficinas deben ser seguras y tener dispositivos anti intrusión.
- Las oficinas deben contar con fuentes de luz de emergencia (linternas).
- La oficina y su personal deben tener equipos de comunicación en perfecto estado

- Todo personal dispondrá de una tarjeta plastificada en la que se incluyan teléfonos de emergencia, cuidándose de no dar demasiados detalles: Delegado País; Oficina País; Embajada (punto focal seguridad); Emergencia Consular; Coordinador/a OTC; OTC Punto Focal Seguridad; Emergencias País; Policía Nacional; Bomberos, Director CIDEAL; Sede CIDEAL.
- No almacenar, guardar ni depositar en la oficina drogas, estupefacientes, armas, municiones o sustancias explosivas.
- Disponer de un sistema de evacuación de rápida en caso de emergencia, así como de un lugar de encuentro.
- Todo el personal de las oficinas conocerá la localización de:
 - ✓ Extintores de fuego
 - ✓ Llaves de corte de agua y gas
 - ✓ Cuadro de corte de energía eléctrica
 - ✓ Salidas de emergencia (con sus llaves correspondientes localizables)
 - ✓ Botiquín de primeros auxilios
- La oficina dispondrá de un listado de teléfonos, en el que se incluirán teléfonos de emergencia, instituciones, etc. Cuando el listado haga alusión a personas allegadas o al personal de oficina se evitará dar mayor detalle con la intención de salvaguardar el anonimato y la integridad.
- El uso del equipo informático es responsabilidad del personal al cual está asignado, por tanto, los fraudes, acceso a páginas de Internet prohibidas, etc. será de su responsabilidad y por consiguiente puesto en el conocimiento de la dirección para que se tomen las medidas oportunas.
- La oficina dispondrá de un teléfono móvil con cobertura amplia, que será utilizado por el personal que se desplaza al terreno y/o por aquellas visitas de CIDEAL al país que no dispongan de comunicación durante su estadía
- El uso de logotipo que identifique la oficina será valorado por el equipo de CIDEAL en el terreno y en sede.
- El responsable máximo de las dotaciones técnicas y materiales en materia de seguridad en las oficinas es el/la Delegado/a País, el/la cual ha de garantizar que todo el personal conoce y cumple las normas de seguridad.

Desplazamientos del personal expatriado de CIDEAL

En caso de realizar desplazamientos a zonas de especial riesgo, el personal expatriado de CIDEAL deberá:

- Comunicar a la OTC/Embajada de la organización del desplazamiento, previa puesta en marcha del mismo, para conocer si la situación de seguridad del momento permite realizarlo.

- Comunicar al responsable de la seguridad en el país (en el caso de que el desplazamiento corresponda a la persona delegada de CIDEAL, la comunicación se realizará al punto focal de seguridad de la sede y al Director de CIDEAL) el trayecto del viaje, la hora de salida y la hora prevista de llegada, datos personal del viaje (nombre, puesto en la organización y teléfono de contacto) y datos vehículo (modelo, color y número de matrícula).
- Comunicar trayecto del viaje, la hora de salida y la hora prevista de llegada, datos del personal que realiza el viaje (nombre, puesto en la organización y teléfono de contacto) y datos del vehículo (modelo, color y número de matrícula) a la OTC/Embajada.
- Viajar debidamente acreditado con los permisos o autorizaciones de circulación requeridos durante el trayecto del viaje.
- Portar un teléfono móvil localizable en cualquier momento, así como una agenda con teléfonos de emergencia.
- Mantener el vehículo en perfectas condiciones de mantenimiento:
 - Documentación del vehículo (permisos de circulación, seguro).
 - Rueda de repuesto y gato.
 - Depósito de combustible lleno.
 - Caja de herramientas.
 - Linterna y sus correspondientes baterías de repuesto.
 - Extintor de fuego.
 - Cuerda para ser remolcado.
 - Radiador (agua/anticongelante) y limpia parabrisas
 - Aceite, líquido de frenos y agua.
 - Cuerdas, machete, pinzas de batería y productos antipinchazos
 - No se portarán armas de fuego dentro del vehículo y portarán el respectivo emblema
 - Chalecos reflectantes
- Al finalizar el viaje se recomienda:
 - Informar por escrito a la representación de cualquier incidente en el trayecto.
 - Dejar el vehículo en perfectas condiciones de mantenimiento (combustible, agua, frenos, anticongelante)
- Desplazamientos en la ciudad y oficina central de CIDEAL en el país
 - CIDEAL provee a su personal en el país de los datos sobre compañías de taxi-transporte y/o conductores de confianza.

Nota: el conductor de un vehículo de CIDEAL asume riesgo personal adicional siempre que está al mando del volante. En caso de accidente, particularmente si éste resulta en lesiones o muerte, el conductor puede ser sujeto a encarcelación, justicia popular, o simplemente al pago de una gran indemnización financiera.

- Las condiciones de seguridad en el desplazamiento del personal de CIDEAL se han de garantizar de la misma manera que el apartado anterior. Si no fuera así, se ha de desistir en la utilización de este medio de transporte.
- El responsable máximo sobre el desplazamiento en vehículos ajenos a CIDEAL en materia de seguridad es el/la delegado/a de la organización en el país, por lo que ha de garantizar que todo el personal conoce y cumple las normas de seguridad.

Accidentes de tránsito: los accidentes de tránsito que involucran al personal de CIDEAL pueden disminuir al mínimo dando capacitación en manejo de vehículos a la defensiva y tomando otras precauciones, pero nunca se pueden evitar del todo. Cuando un accidente es mal manejado, puede pasar rápidamente de un incidente desafortunado a un riesgo de seguridad. En situaciones extremas, puede provocar violencia o amenazas de represalia. Los siguientes procedimientos son útiles cuando el personal se involucra en un accidente:

- Darse cuenta rápidamente de las actitudes y acciones de las personas que están cerca al lugar del accidente para asegurar que el empleado no corre riesgo quedándose.
- No abandonar el lugar a menos que la seguridad del empleado se vea comprometida y sólo para manejar hasta el puesto policial o militar más cercano.
- Dar atención y asistencia según sea apropiado.
- Comunicarse con la Oficina de País lo antes posible.
- Comunicarse con la Embajada/OTC.
- Comunicarse con el socio local (si lo hubiere).
- Comunicarse con las autoridades locales y cooperar si es necesario.
- Si es posible, tomar fotos de la escena y escribir los nombres y la información de contacto de los testigos, las autoridades que respondieron al accidente y los involucrados.
- Cuando se aproxime al lugar de un accidente que involucre a otros vehículos, tenga presente la seguridad y prevención procurando no involucrarse en un segundo accidente mientras que responde.

Recomendaciones en confrontación, robo y asalto

Mostrar una conducta respetuosa y cooperativa durante una confrontación puede evitar mayores provocaciones y, en algunos casos, incluso calmar a una persona hostil. Es más probable que los agresores armados disparen cuando sientan que su seguridad se ve amenazada.

Cuando el personal de CIDEAL en el país de intervención enfrente robos, amenazas, o una confrontación, debe considerar lo siguiente:

- No trate de intimidar o ser agresivo. Por el contrario, mantenga una conducta educada, abierta y confiada y trate de no mostrar enojo o temor.
- Hable en voz baja y con claridad.
- Mantenga las manos en un lugar visible y muévase despacio con gestos precisos.
- Responda a las demandas, pero no ofrezca más de lo que le demanden.

- Nunca corra riesgos físicos en defensa de bienes o de dinero. No vale la pena arriesgar la vida de un empleado de CIDEAL por posesiones materiales. Cuando le exijan que entregue propiedad de CIDEAL, como un vehículo o una computadora, no se resista.
- Si está en un grupo, no se hablen unos a otros más de lo necesario, sobre todo en un idioma que no entiendan los agresores.
- En general, no intente escapar. Si la información previamente proporcionada señala que los agresores armados generalmente intentan matar a sus víctimas, entonces, además de las precauciones adicionales para prevenir las confrontaciones, los empleados deben recibir capacitación básica sobre los métodos de defensa y escape.

Recomendaciones frente a asaltos sexuales

Como parte de la orientación, todos los empleados deben conocer los siguientes procedimientos a seguir en caso de asalto sexual. Estos procedimientos deberán ser revisados periódicamente. La información básica que todos deben conocer sobre los asaltos sexuales incluye:

- Todo el personal son víctimas potenciales de asalto sexual. El asalto sexual es un crimen que entraña violencia y control, y todas las edades, orígenes étnicos y grupos sociales son vulnerables.
- El asalto sexual es el crimen violento que menos se denuncia.
- Las víctimas son generalmente elegidas de antemano, y el agresor casi siempre es un conocido. Con medidas preventivas se pueden reducir las probabilidades de convertirse en blanco de la oportunidad, ya que el agresor generalmente esperará hasta que la víctima potencial esté vulnerable o aislada.

Respuesta inmediata

No hay ni una sola forma que sea la mejor para responder a una amenaza de asalto sexual. Las víctimas deben utilizar su criterio en el incidente específico. El personal de CIDEAL considerará las siguientes opciones de respuesta:

- Resistencia pasiva: Verbalmente trate de hacer cambiar de opinión al agresor o de echar por tierra su deseo de contacto sexual.
- Resistencia activa: Use la fuerza física para rechazar al agresor. Llore, pida ayuda a gritos, huya, o defiéndase pegándole un rodillazo en la entrepierna.
- Rendición: Si no hay escapatoria y cree que su vida corre peligro, su objetivo debe ser sobrevivir.

Después del ataque

El ataque sexual y sus secuelas puede ser una experiencia aterradorizante. Las víctimas casi siempre reaccionan con miedo y vergüenza y les resulta difícil hablar del ataque o pedir ayuda. Es por ello que las siguientes recomendaciones deben ser tenidas en cuenta:

- Las víctimas deben recordar que no están solas. Ellas merecen ayuda que exige sensibilidad y reserva, porque el asalto sexual es un crimen horrible.

- Es decisión de la víctima si denuncia o no el crimen. Aunque puede ser difícil, se debe dar parte del ataque a las autoridades correspondientes. El Delegado País debe asegurar que se hayan establecido los procedimientos para garantizar la confidencialidad, los derechos legales y humanos, así como el respeto de la privacidad y la dignidad de la víctima.
- Se recomienda someterse a un examen médico. El examen médico debe incluir análisis para determinar si hay enfermedades de transmisión sexual y tratamiento para curar las heridas.
- El Delegado País debe enviar a una persona que acompañe y apoye a la víctima cuando tenga que dar parte del asalto y hacerse el examen médico.
- CIDEAL recomendará y facilitará terapia a todas las víctimas de ataque sexual.

Recomendaciones frente a atentados

Los atentados y los ataques terroristas pueden ocurrir en cualquier lugar sin previo aviso o sin un patrón aparente. La mayoría de ellos se producen en lugares donde se espera que haya mucho público, como el mercado, un autobús atestado de gente, la oficina de correos o el aeropuerto. Tal vez el blanco no parezca una población específica, aunque casi siempre los ataques están dirigidos a intereses extranjeros.

La sede de CIDEAL puede dar un curso de capacitación general en antiterrorismo que la Oficina de País de CIDEAL trasladará al conjunto del personal.

Los disturbios civiles y los atentados deben ser analizados cuidadosamente para determinar si el personal o los bienes de CIDEAL han sido elegidos como blancos, teniendo siempre muy en cuenta las informaciones y las actualizaciones de la situación de seguridad provenientes de la Embajada Española.

Recomendaciones de Seguridad frente a secuestros

- Trate de no establecer rutinas. Cambie de rutas y de horarios en la medida de lo posible.
- Asegúrese de que pueda tener manera de comunicarse en caso de emergencia.
- Si viaja solo, manténgase comunicado con los suyos cada cierto tiempo, por ejemplo, cada dos horas llámeles para informar sobre su situación.
- No comente en lugares públicos y con gente extraña asuntos personales y económicos, ya que estos pueden ser los futuros informadores.
- Exija y compruebe las referencias de empleados o personas que lleguen a su residencia en funciones de arreglo de servicios públicos.
- A ser posible porte solo una tarjeta de crédito y poco dinero en metálico.

En caso de que se produzca un secuestro

Los secuestradores y captores casi siempre eligen sus blancos después de una vigilancia minuciosa. Los blancos potenciales son personas con bienes visibles o una clara afiliación a determinado grupo. En algunos países, las organizaciones humanitarias son vistas como grandes organizaciones que tienen cuantiosos recursos, por lo cual la captura de trabajadores de ayuda humanitaria para pedir rescate puede ser considerada una fuente de ingresos para ciertos grupos. En general, el secuestro y la toma de rehenes entre los trabajadores de ayuda humanitaria son poco comunes, pero están aumentando. En caso de secuestro o toma de rehenes, la sede de CIDEAL es la máxima autoridad y la Oficina País debe ponerse en contacto con ella de inmediato.

CIDEAL no pagará el rescate o entregará bienes bajo coacción; por el contrario, utilizará todos los medios apropiados para garantizar la liberación de los rehenes. CIDEAL también brindará todo el apoyo posible a las familias de los rehenes.

Acciones inmediatas de la Oficina País:

- Notificar a la sede de CIDEAL y a la Embajada/OTC.
- Notificar a las autoridades locales.
- Verificar la identidad y la condición del rehén o los rehenes.
- Tratar de identificar al grupo captor y sus demandas.
- Aumentar las medidas de seguridad y las comunicaciones con el personal, según proceda.
- Todo el personal de la Oficina País debe recibir información detallada sobre los problemas y las condiciones potenciales a las que se podrían enfrentar inmediatamente después de la captura.
- Todo el personal de la Oficina País debe tener conocimiento de las medidas que se van a tomar para garantizar la liberación del(os) rehén(es) y los posibles métodos a utilizarse para sobrellevar la situación.
- Sólo el Director de CIDEAL, o un representante designado al efecto, puede comunicarse con los medios.

Rapto: el momento del rapto, concretamente la primera hora, es el más peligroso. Los raptos están nerviosos, la víctima tal vez no se da cuenta de lo que sucede, y la situación puede ser muy volátil.

- Cállese y serélese lo más que pueda, sobre todo cuando los raptos le conduzcan a algún lugar.
- Se recomienda hablar con los raptos, siempre y cuando esto no los ponga más nerviosos.
- Dígales todo lo que lleva consigo.
- No debe considerarse la posibilidad de escapar. Los intentos de escape pueden provocar heridas o la muerte de los rehenes.

Después de la captura: el periodo posterior a la captura probablemente sea difícil y desagradable, particularmente en comparación con las cómodas condiciones en las cuales la víctima promedio ha estado viviendo.

- El shock posterior a la captura es un problema fisiológico y psicológico importante. La captura, cuando se produce inesperadamente, ocasiona un trauma severo producido

por el cambio total de la situación. En tales circunstancias, el rehén puede experimentar una profunda depresión y ansiedad extrema.

- La víctima debe aceptar que él o ella tiene que obedecer las órdenes que le dan, tomando las medidas necesarias para conservar la autoestima y dignidad personal cuando la situación lo permita.

Salud durante el cautiverio:

- En cada circunstancia, es necesario hacer un esfuerzo consciente para conservar la salud física y mental. Se puede conservar la salud física comiendo los alimentos que los captores ofrecen. Trate de mantener una rutina de ejercicios, si es posible.
- Se puede conservar la salud mental identificando y manteniendo un sistema de valores personales. Es saludable concentrar la actividad mental en el futuro y la libertad. Prepárese mentalmente para sentirse totalmente aislado. Pida material escrito o libros, si los hay.
- Mantener la autodisciplina es fundamental para superar los efectos del entorno inmediato y la inactividad impuesta por éste. Se debe establecer y cumplir una rutina, así como mantener normas de limpieza, si es posible. Si es apropiado, aumente gradualmente los pedidos de artículos de higiene personal o libros y material escrito.

Negociación: la Sede Nacional coordinará los esfuerzos para la liberación del(os) rehén(es).

- Recordar siempre que se están tomando las medidas del caso para la liberación del(os) rehén(es), no interferir con el proceso. Los rehenes no deben negociar su propia liberación, ni discutir las acciones que puede tomar la organización. Esas discusiones podrían poner en peligro las negociaciones en marcha.
- Los rehenes no deben dejarse convencer de que el mundo exterior les ha abandonado.

Liberación: el momento de la liberación también puede plantear riesgos para la víctima. Cuando llegue el momento de la liberación, los rehenes deben actuar con mucho cuidado. En concreto:

- Escuchar las órdenes de los captores y seguirlas al pie de la letra.
- No hacer movimientos repentinos o inesperados.
- Mantenerse alerta. Estar preparado para actuar con rapidez si las cosas salen mal.
- Estar preparado para las demoras y las decepciones

VI. PROTOCOLOS DE CONTINGENCIA

Evento medio ambiental, conflicto civil, delitos.

Protocolos desarrollados en caso de que un evento de seguridad específico ocurra, cuyas especificaciones están condicionadas a la ubicación del personal de CIDEAL en el país: zona de la oficina central o zona de la oficina de terreno (en el caso de que sean zonas distintas).

Es necesaria la capacitación del personal para la puesta en práctica de los protocolos diseñados.

1. En caso de emergencia, y como primera medida a adoptar, el personal de CIDEAL se cerciorará que sus familiares inmediatos se encuentran en buen estado, así como su hogar.
2. Posteriormente, el personal de CIDEAL se pondrá en contacto con la delegación de la organización en el país. En caso de ser imposible debido a la falta de energía eléctrica, corte

de comunicaciones, etc., el personal se dirigirá al lugar establecido como **lugar de encuentro**, ya sea en la zona de la oficina central o de la oficina de terreno.

3. La oficina en terreno establecerá un protocolo de comunicación, de tal manera que se pueda establecer una cadena de comunicación, la cual pivotará sobre la persona responsable de la seguridad de CIDEAL en el país. El personal encargado de la oficina de terreno encargado de la seguridad se comunicará, una vez se produzca la emergencia, con el/la delegado/a de CIDEAL en el país quien se encargará de dirigir las operaciones, acordes a la situación dada.
4. Será únicamente el/la delegado/a de CIDEAL en el país, la persona responsable de activar la cadena de comunicación y de comunicar a la sede de CIDEAL y a los puntos focales de seguridad en el país (embajada, OTC) la magnitud de lo ocurrido.
5. Todos los países donde existan representaciones de CIDEAL en la Región Geográfica (por ejemplo, Sahel), establecerán mecanismos de comunicación, que se activarán en caso de emergencia de un país frontera, para dar cobertura al personal de CIDEAL si fuera necesario.
6. Todas las oficinas del país (central y terreno) tendrán un número de teléfono y una persona de contacto para casos de emergencia: punto focal de seguridad en la sede de la Fundación CIDEAL en Madrid.
7. En la oficina de CIDEAL (o lugar de encuentro determinado) se dispondrá, como mínimo, de: directorio de teléfonos de emergencia; teléfono móvil de CIDEAL; linternas y baterías en buen estado.
8. Una vez reunido el personal de CIDEAL en el lugar de encuentro, se socializará la situación, se hará una valoración rápida de lo ocurrido y se procederá a planificar las acciones, bajo el mando de la persona encargada de CIDEAL encargada de la seguridad en el país.
9. En los planes de seguridad por país se establecerán protocolos de evacuación en situaciones de emergencia (ver VIII. PLAN DE EVACUACIÓN)
10. En caso de emergencia, el personal de CIDEAL respetará en todo momento las normas en materia de seguridad de su oficina y por desplazamiento.
11. El responsable máximo en materia de seguridad durante situaciones de emergencia en las oficinas es el/la representante, el/la cual ha de garantizar que todo el personal conoce y cumple las normas de seguridad.

VII. NIVELES DE SEGURIDAD

Fuente: embajada de España en el país.

VIII. ÁRBOL DE COMUNICACIONES

El árbol de comunicaciones ilustra cómo pueden transmitirse rápidamente las comunicaciones, fuera de horario de oficina, a todos los miembros del personal del Programa País. El diagrama

del árbol de comunicaciones muestra quién es responsable de contactar a quién hacia abajo en el árbol y reportarse ante quién hacia arriba en el árbol.

- Responsable de la seguridad en el país: delegado CIDEAL.
- Oficina central en el país.
- Oficina terreno el país.
- Encargado de la seguridad de CIDEAL en la oficina de terreno: Director CIDEAL.
- Embajada de España en el país: embajador y/o cancillería.
- Emergencia consular Embajada España.
- Punto focal seguridad Oficina Técnica Cooperación – AECID.
- Punto focal seguridad oficina terreno (área intervención proyecto): identificar el protocolo de evacuación establecido en la zona y la persona encargada de la seguridad.
- Oficina sede de CIDEAL.

IX. PLAN DE EVACUACIÓN

Cada país donde CIDEAL interviene debe prever la posibilidad de una evacuación. El plan de evacuación es un documento detallado autónomo, que no se lo comparte con cada miembro del personal, sino sólo con aquellos que serán evacuados o que tienen un rol en la preparación y ejecución de una evacuación.

Dependiendo del país (o de la región de intervención en el país), las opciones de evacuación exigen que se siga el plan de Naciones Unidas o de una embajada extranjera.

El objetivo de un plan de evacuación tiene dos propósitos:

1. Facilitar una salida ordenada y rápida en un entorno inseguro, a fin de limitar los riesgos de seguridad.
2. Informar a cada miembro del personal afectado sobre el "cuándo, cómo y quién" de una evacuación.

En el caso de evacuación médica o defunción de un miembro del personal o su dependiente, el personal expatriado de la Fundación CIDEAL cuenta obligatoriamente (Estatuto del Cooperante) con un seguro de asistencia médica que incluye cobertura, condiciones, procedimiento y cláusulas.

Respuesta a emergencias médicas: todo el personal de CIDEAL debe estar familiarizado con los procedimientos de respuesta a emergencias médicas en caso de que se presentara una enfermedad aguda y repentina o una herida. Estos procedimientos se deben incluir en un plan, ensayar y actualizar periódicamente. Como mínimo, el plan debe incluir:

- Instalaciones médicas inspeccionadas y aprobadas.
- Procedimientos de contacto en casos de emergencia para el personal de CIDEAL.
- Procedimientos a seguir en áreas donde tal vez es necesario pagar en efectivo para recibir tratamiento (acceso a la información sobre el seguro o el fondo de atención médica, etc.).
- Procedimientos de evacuación médica e información sobre los contactos.
- Ubicación y acceso al Archivo de Datos de Emergencia, incluyendo notificación a los familiares.