

**Diseño e implementación de plan manejo de crisis para empresa de servicio
petrolero**

Juan Carlos Giraldo Villamil

Asesor

David Felipe Escobar Molina

Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD
Escuela de Ciencias Básicas, Tecnología e Ingeniería
Ingeniería Industrial

2022

Resumen

El análisis de entorno, evaluación de delitos de impacto, diseño e implementación de un documento que formalice las directrices desde la Administración del Riesgo que delimitaran las acciones preventivas y reactivas para actuar durante el desarrollo de eventos críticos que afecten la convivencia ciudadana, el orden público, los DDHH y la Operación segura de CONFIPETROL SAS. Colombia.

Se da a partir del recrudecimiento de la violencia en Colombia y delitos de alto impacto (secuestro, ataque terrorista, extorsiones y la detección de paquetes sospechosos) que están afectando a empresas, comercio y personas del común.

Los grupos Armados ilegales y Delincuencia Organizada son la mayor fuente de riesgo que constantemente implementan nuevas estrategias delictivas que deben impulsarnos a actuar de forma proactiva en la Gestión del Riesgo Publico.

Palabras claves: Gestión de entorno, delitos de impacto, administración del riesgo, grupos armados ilegales, grupos Guerrilleros, gestión de riesgo público.

Abstract

The analysis of the environment, evaluation of impact crimes, design and implementation of a document that formalizes the guidelines from the Risk Administration that will define the preventive and reactive actions to act during the development of critical events that affect citizen coexistence, public order, Human Rights and the safe operation of CONFIPETROL SAS. Colombia.

It occurs from the resurgence of violence in Colombia and high-impact crimes (kidnapping, terrorist attack, extortion and the detection of suspicious packages) that are affecting companies, businesses and ordinary people.

Illegal Armed groups and Organized Crime are the greatest source of risk that constantly implement new criminal strategies that should encourage us to act proactively in Public Risk Management.

Keywords: Environment management, impact crimes, risk management, illegal armed groups, Guerrilla groups, public risk management.

Tabla de contenido

Introducción	8
Justificación	9
Objetivos	10
Marco Referencial	11
Planteamiento del problema	11
Formulación del problema	12
Resultados esperados.....	12
Marco de Referencia	13
Historia de la empresa	13
Misión.....	14
Visión	14
Marco Teórico	15
Antecedentes	16
Históricos	16
Marco Conceptual	18
Definiciones y abreviaturas.....	18
Marco Legal	20
Principios voluntarios.....	20
Derechos humanos	20

Metodología y desarrollo del proyecto	22
Tipo de investigación	22
Línea de investigación.....	22
Alternativa de trabajo de grado	22
Desarrollo del proyecto	23
Plan manejo crisis	23
Objetivos	23
Alcance.....	23
Definiciones y abreviaturas	23
Responsabilidades	24
Herramientas y equipo	25
Precauciones de salud y seguridad	26
Aspectos ambientales	26
Descripción de actividades.....	26
Descripción de evento de crisis.....	31
Criterios de aceptación	35
Documentos de referencia.....	35
Conclusiones	36
Recomendaciones	37
Referencias Bibliográficas	38

Lista de figuras

Figura 1 Medidas preventivas en evento de crisis30

Lista de gráficos

Gráfico 1 Secuestro.....	31
Gráfico 2 Extorsión.....	32
Gráfico 3 Ataque terrorista.....	33
Gráfico 4 Detección de paquete sospechoso.....	34

Introducción

El informe final mostrará las acciones desde la Administración del Riesgo que se aplicaran para atender los Actos de Interferencia Ilícita como Secuestros, Extorsiones, Ataques terroristas y la detección de Paquetes Sospechosos.

Colombia desarrolla su actividad Económica en un ambiente de continuo cambio en la región latinoamericana, influenciado por diferentes economías y que sin duda genera acciones sociales y delincuenciales que siempre buscan acomodarse a la dinámica del momento.

Las Empresas que desarrollan sus actividades económicas en Colombia debe adaptarse a las condiciones del entorno público y es por ello, que en la Práctica de este Proyecto Aplicado desarrollada en CONFIPETROL SAS., se buscó dar solución a esas necesidades que tienen cobertura con el Plan Security presentado en este informe.

Justificación

El accionar delictivo en el hemisferio presenta nuevas dinámicas que son copiadas por grupos delincuenciales del País, afectando a CONFIPETROL SAS, debido a su Operación en zonas remotas; por ello se hace necesario diseñar estrategias evaluando los procesos involucrados con la Gestión de Entorno cuyo fin es dar directrices Empresariales.

Colombia es un País que ha vivido en Guerra interna contra Actores de Interferencia Ilícita y hoy día están retornando el accionar delictivo con Ataques Terroristas, Extorsión, Secuestro, robos e inclusive el Bloqueo de Comunidades, situaciones que nos amenazan.

Por los elementos anteriormente expuestos, se hace necesario desarrollar un Plan de Manejo de Crisis que ayude a CONFIPETROL SAS., para realizar trabajos en zonas remotas Críticas, neutralizando la amenaza o minimizando el impacto de hechos ilegales.

Objetivos

Objetivo General:

Elaborar un “PLAN DE MANEJO DE CRISIS”, enfocado a mejorar las condiciones de Seguridad en Operaciones de CONFIPETROL SAS, en Instalaciones propias, así como en las áreas remotas catalogadas como Críticas.

Objetivos Específicos:

- Gestionar la amenaza del entorno operacional.
- Establecer medidas de control a cada riesgo identificado en zonas remotas.
- Articular las diferentes medidas de control y grupos de apoyo.

Marco referencial

Planteamiento del Problema

La situación de orden Global, por disputas Económicas en las altas esferas del poder, han generado enormes brechas de desigualdad social, generando pobreza, desplazamiento y proliferación de grupos poblacionales emergentes que, en su afán de buscar ingresos, crean nuevas opciones a través del delito.

Las migraciones o en este caso desplazamientos hacen que las clases menos favorecidas terminen formando grupos habitacionales en áreas marginales de Países desarrollados, donde estas comunidades ven la oportunidad de obtener ingresos así sean mediante acciones ilícitas, que afectan personas y empresas.

Los niveles de violencia han mutado de tal forma que hoy día son más afectados los DDHH, ya que, durante muchos tipos de delitos, las víctimas son asesinadas o gravemente heridas.

De acuerdo con las investigaciones internacionales, se observa que América es la región más violenta del mundo, con índices de ocurrencia de impacto más grande a nivel Urbano y en general todas las áreas (Angelica Rettberg-Jul 2020, “Violencia en América Latina hoy, s.f.).

La tasa de Índice delincuencial no solo ha crecido, sino que lo ha hecho por encima de la tasa de crecimiento poblacional, es decir que mientras menos crece la cantidad de población, las personas que se dedican a actividades ilegales crecen en número y es en base a que las juventudes ven en el delito una fuente fácil y rápida de obtener ingresos.

Colombia está dentro de los 6 Países más peligrosos de Latino América, superado por Salvador, Venezuela, Guatemala, Salvador y México; de igual forma la estadística se hace más preocupante cuando se detalla que estos Países de Latinoamérica están ubicados dentro de los 13

Países más peligrosos del Mundo (Redacción BBC Mundo/2016, “Seis Países de Latinoamérica dentro de los 13 con mayor índice de Criminalidad”, s.f.).

Por ello se debe dar gestión a riesgos de orden público que se generan en áreas Críticas donde CONFIPETROL SAS, desarrolla servicios para la Industria Minero-Energética.

Formulación del problema

¿Cómo y de qué manera poder gestionar riesgos y atender eventos críticos que afecten la seguridad de personas, activos y una operación continua?

Resultados esperados

Al finalizar el presente proyecto, se obtendrá los siguientes resultados.

- Un documento único a nivel corporativo que delimite las acciones preventivas y/o correctivas ante eventos de Crisis.
- Implementar en la organización el “Plan de Manejo de Crisis” como documento general y transversal para Colombia que regirá el aseguramiento de personas, activos y el sostenimiento de operación continua.
- Incluir en el Sistema Integrado de Gestión el documento “Plan de Manejo de Crisis” como marco y reglamentario para presentar ante Clientes y/o potenciales clientes durante las auditorias de cumplimiento a los Anexos de Seguridad Física de cada Empresa Operadora.

Marco de referencia

Historia de la Empresa

Confipetrol es una de las Empresas líderes en la prestación de servicios de operación y mantenimiento en la Industria Minero-Energética en Sur América. Es una compañía altamente especializada en brindar soluciones en operación, mantenimiento, ingeniería de mantenimiento, confiabilidad y gestión de activos. Cuenta con amplia experiencia en los sectores: hidrocarburos, industrial, minero y energía, para los cuales hemos desarrollado metodologías y procedimientos, con el propósito de garantizar la confiabilidad, disponibilidad y/o eficiencia de los activos productivos de nuestros clientes.

Se cuenta en la actualidad con al menos 4.500 Empleados en las Operaciones de Colombia, Bolivia, Perú y Chile.

El propósito de la compañía siempre ha sido el de construir y mantener la confianza que tienen los clientes hacia el servicio altamente diferenciado. Así como adaptarse a las necesidades de entorno, garantizar el cumplimiento del marco legal y de los estándares de seguridad y calidad exigidos.

Actualmente en Colombia desarrolla operaciones en los departamentos de Atlántico, Arauca, Bolívar, Sucre, Cesar, Antioquia, Santander, Casanare, Meta, Cundinamarca, Huila, Caquetá, Putumayo, Guajira y San Andres.

Operan de manera constante suministrando servicios en áreas críticas del País, con presencia de Grupos Armados Ilegales y BACRIM que generan alto riesgo para personas y activos; dentro de las áreas más críticas en temas de orden público están Arauca, Caquetá, Putumayo, Antioquia, Costa Caribe y Valle del Magdalena Medio.

Misión

CONFIPETROL S.A. es una empresa socialmente responsable, que cumple con la legislación vigente aplicable, especializada en la prestación de servicios integrales de Operación y Mantenimiento con la aplicación de técnicas de Confiabilidad y predictivas de diagnóstico dirigido a los sectores Industriales, Gas, Petroquímico, Petrolero, Energético y Minero, con respuesta inmediata a las necesidades de nuestros clientes, conformada por un equipo interdisciplinario altamente calificado y comprometido con la organización para la satisfacción del cliente, enfocados en la innovación y el uso adecuado de la tecnología.

Visión

CONFIPETROL S.A. será reconocida a nivel nacional e internacional, como una empresa líder en operación y Mantenimiento con la aplicación de técnicas de Confiabilidad y predictivas de diagnóstico, dentro de los sectores atendidos, distinguiéndonos por la calidad y oportunidad de nuestros servicios, manteniendo una filosofía de investigación y mejoramiento continuo de nuestros procesos, adoptando nuevas tecnologías que nos permitan seguir siendo competitivos.

Marco teórico

El proyecto adelantado para la implantación del Plan de Manejo de Crisis obedece a un estudio periódico efectuado por Juan Carlos Giraldo Villamil, Consultor de Seguridad ante la Superintendencia de Vigilancia a través de 2 años de seguimiento a eventos de orden público que afectan la seguridad de Colombia y cuyas fuentes Generadoras de Riesgo son los Grupos Armados Ilegales que delinquen en el Territorio Nacional.

A lo largo de los últimos 12 meses son los delitos como ataques terroristas, secuestro, extorsión y la detección de paquetes sospechosos son los eventos que más afectan la seguridad y convivencia en las áreas críticas donde nuestra Empresa Opera a nivel Nacional.

A través de un estadístico consolidado se han podido establecer la periodicidad y criticidad de dichos eventos que ponen en riesgo la seguridad de personas, activos y el sostenimiento continuo de nuestras Operaciones.

La historia de Colombia en los últimos sesenta años ha estado marcada por el conflicto armado. En sus inicios, la desigual repartición de la tierra y la falta de espacios para participación política dieron cabida al uso de la violencia y la lucha armada. Un método que en los años siguientes se fue reforzando con la irrupción del narcotráfico, el narcoterrorismo, la presencia de nuevos actores políticos y armados en un contexto de lucha revolucionaria, Guerra Fría y guerra contra el terrorismo que han ido transformando el conflicto en su razón de ser y métodos de subsistencia. (Contreras, Miguel Humberto Jaime, pp. 119-125, s.f.)

En este contexto, los grupos armados han justificado el uso de la violencia por considerarla el único método para poder transformar la sociedad y con la intención de no

permitir cambios considerados como ilegítimos. Así pues, la fractura creada por las desigualdades, el uso de la violencia y la lucha por el poder han marcado las dinámicas sociales y políticas que han tenido lugar en Colombia desde que se instauró la República (S.XIX) hasta el día de hoy, cuando Colombia abre un nuevo capítulo en su historia con los actuales procesos de paz. (CIDOB Barcelona centre for international affairs, s.f.)

Antecedentes

Un sistema de información para notas académicas está enmarcado en la consolidación de información, de los cuales gran parte, por no decir toda la información usada para el presente estudio es propia del Autor, debido a que en sus más de 5 años desempeñando la actividad de Aseguramiento de Entorno, se ha logrado consolidar información delictiva y operativa que ayudó a la elaboración del análisis y luego el “Plan de Manejo de Crisis”.

Se han estudiado las principales causas del levantamiento armado de grupos sociales inconformes y como cada vez mediante el uso del terror y luego la justificación de su accionar, se han vendido como los grupos que luchan por la igualdad social en Colombia; situación que a fecha actual está totalmente alejada de la realidad, ya que son los Grupos Armados ilegales los principales generadores de violencia que afectan a las comunidades. (Mojica Noreña, Michelle, pp. 297-319, s.f.)

Histórico

Teniendo en cuenta el riesgoso incremento a nivel nacional de actos de interferencia ilegal, en la Industria Minero-energética se acostumbra en las áreas de Seguridad Física elaborar un documento ajustado a cada operación y la dinámica de entorno; por lo cual desde el área de

Protección Integral Confipetrol se consolida la información de últimos años e implementa el “Plan de Manejo de Crisis”. Según (López Rodríguez, Alfonso, s.f.)

Marco conceptual

Definiciones y abreviaturas

La situación de crisis: Es aquella que sitúa en riesgo la estructura organizacional, actividad institucional y/o procedimientos operativos de todas y cada una de las áreas de CONFIPETROL.

Agente generador de riesgo: actores o grupos que generan la Crisis.

Crisis evitable: Situaciones que podrían evitarse mediante una actuación preventiva eficaz al interior de la organización.

Crisis no evitable: o accidentales, ya que el origen muchas veces se encuentra en la naturaleza, en la fatalidad o son generados por agentes externos a la Organización (desastres naturales).

Secuestro: Detener y retener por la fuerza a una o a varias personas para exigir dinero u otra contraprestación a cambio de su liberación

Ataque terrorista: concepto que hace referencia al uso de violencia o amenaza de violencia por parte de individuos o grupos contra otros individuos o sectores de una sociedad a los efectos de coaccionar a gobiernos o entidades políticas a responder a demandas de orden político, social o religioso.

Extorsión: delito que consiste en obligar a una persona, a través de la violencia o intimidación, a realizar u omitir un acto jurídico o negocio jurídico con ánimo de lucro y con la intención de producir un perjuicio de carácter patrimonial o bien del sujeto pasivo.

Detección de paquete sospechoso: Aparición repentina de un elemento no habitual, sospechoso, sin aparente justificación en un sitio específico y sin explicación alguna.

CMC: Comité de Manejo de Crisis (Corporativo/Bogotá).

ELMC: Equipo Local de Manejo de Crisis, son los líderes de procesos en Campo que asumirán el manejo del evento y atención primaria.

Vp OP.: vicepresidente de Operaciones.

Especialista PI: Especialista de Protección Integral Confipetrol.

Director HSEQ: Líder del área de Seguridad y Salud en el Trabajo.

SIG: Sistema Integrado de Gestión.

Gestor RSE: Líder del área de Responsabilidad Social Empresarial.

CFP: Confipetrol.

FFPP: Fuerza Pública.

JAC: Juntas de Acción Comunal.

Marco legal

Principios Voluntarios

Fueron desarrollados en el año 2000 por los gobiernos, las empresas de los sectores de extracción y el sector energético y las organizaciones no gubernamentales (ONG), que se implementaron, con el fin de que estas empresas implemente políticas y acciones de seguridad física y regulen para que estas gestiones se apliquen en el entorno, sin violentar los Derechos Humanos de los Grupos de interés. (Principios voluntarios sobre seguridad y derechos humanos, s.f.) Según (Scerpella Cevallos, Carlos A, s.f.)

Cubren tres elementos:

- ***Evaluación de riesgos*** – Las empresas deben evaluar los riesgos de seguridad y los potenciales abusos a los derechos humanos
- ***Proveedores de seguridad pública*** – Las empresas deben interactuar con los proveedores de seguridad pública, es decir, policías, militares, etc.
- ***Proveedores de seguridad privada*** – Las empresas deben interactuar de manera similar con proveedores de seguridad privada, es decir, seguridad contratada de una manera que respete los derechos humanos.

Derechos Humanos

La *Declaración Universal de los Derechos Humanos* es un documento que marca un hito en la historia de los derechos humanos. Elaborada por representantes de todas las regiones del mundo con diferentes antecedentes jurídicos y culturales, la Declaración fue proclamada por la Asamblea General de las Naciones Unidas en París, el 10 de diciembre de 1948 en su *(Resolución 217 A (III))* como un ideal común para todos los pueblos y naciones. La Declaración

establece, por primera vez, los derechos humanos fundamentales que deben protegerse en el mundo entero y ha sido *traducida a más de 500 idiomas*. La DUDH es ampliamente reconocida por haber inspirado y allanado el camino para la adopción de más de setenta tratados de derechos humanos, que se aplican hoy en día de manera permanente a nivel mundial y regional (todos contienen referencias a ella en sus preámbulos). Según (Asamblea General en su resolución 217 A (III), s.f.)

Metodología y desarrollo del proyecto

Tipo de investigación

Para la realización del presente proyecto el cual va de la mano del tipo de investigación formativa, la cual se encuentra entre las opciones que tiene la Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD, con el cual se busca aplicar en desarrollo del presente proyecto y utilizar los conocimientos adquiridos en la carrera de ingeniería industrial, en el presente proyecto de elaboración del “Plan de Manejo de Crisis”

Línea de investigación

El presente proyecto está encaminado según la línea de investigación que tiene establecida la Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD, según la Escuela De Ciencias Básicas Tecnología e Ingeniería ECBTI, la cual se denomina “Modelo de Gestión Organizacional” y lo que se busca es dar solución a la problemática de aseguramiento de entorno generada por agentes generadores de riesgo en áreas de operaciones.

Alternativa trabajo de grado

En el desarrollo del presente proyecto, se escoge dentro de las alternativas de trabajo de grados disponibles, la cual esta denominada proyecto aplicado, la cual es una alternativa válida y que se encuentra estipulada en el reglamento general estudiantil, con la cual se buscar hacer transferencia de conocimiento y desarrollo tecnológico, el cual se aplica en la solución de problemas previamente identificados, y haciendo uso de un determinado campo del conocimiento o de la práctica social. (UNAD).

Desarrollo del proyecto

Plan de manejo de crisis

Objetivo

Establecer la metodología y acciones desde la administración del riesgo para prevenir, reaccionar y controlar cualquier evento de impacto que afecte la continuidad del negocio de CONFIPETROL.

Alcance

Aplica a todas las áreas, procesos y actividades de la empresa CONFIPETROL, donde sean evidentes situaciones que puedan considerarse como una Crisis.

Definiciones y abreviaturas

La situación de crisis: Es aquella que sitúa en riesgo la estructura organizacional, actividad institucional y/o procedimientos operativos de todas y cada una de las áreas de CONFIPETROL.

Agente Generador de Riesgo: actores o grupos que generan la Crisis.

Crisis evitable: Situaciones que podrían evitarse mediante una actuación preventiva eficaz al interior de la organización.

Crisis no evitable: o accidentales, ya que el origen muchas veces se encuentra en la naturaleza, en la fatalidad o son generados por agentes externos a la Organización (desastres naturales).

Secuestro: Detener y retener por la fuerza a una o a varias personas para exigir dinero u otra contraprestación a cambio de su liberación

Ataque Terrorista: concepto que hace referencia al uso de violencia o amenaza de violencia

por parte de individuos o grupos contra otros individuos o sectores de una sociedad a los efectos de coaccionar a gobiernos o entidades políticas a responder a demandas de orden político, social o religioso.

Extorsión: delito que consiste en obligar a una persona, a través de la violencia o intimidación, a realizar u omitir un acto jurídico o negocio jurídico con ánimo de lucro y con la intención de producir un perjuicio de carácter patrimonial o bien del sujeto pasivo.

Detección de Paquete Sospechoso: Aparición repentina de un elemento no habitual, sospechoso, sin aparente justificación en un sitio específico y sin explicación alguna.

CMC: Comité de Manejo de Crisis (Corporativo/Bogotá).

ELMC: Equipo Local de Manejo de Crisis, son los líderes de procesos en Campo que asumirán el manejo del evento y atención primaria.

Vp OP: vicepresidente de Operaciones.

Especialista PI: Especialista de Protección Integral Confipetrol.

Director HSEQ: Líder del área de Seguridad y Salud en el Trabajo.

SIG: Sistema Integrado de Gestión.

Gestor RSE: Líder del área de Responsabilidad Social Empresarial.

CFP: Confipetrol.

FFPP: Fuerza Pública.

JAC: Juntas de Acción Comunal.

Responsabilidades:

CMC:

- Análisis y Evaluación del evento.

- Determina plan de acción.
- Comunica el plan al ELMC.
- Toma las decisiones de mayor trascendencia para la atención del evento.
- Seguimiento y monitoreo al desarrollo al plan de acción por parte del ELMC.
- Es quien determina la finalización de la Crisis y avala el restablecimiento de la Operación.

ELMC:

- Lidera la atención del evento en Campo.
- Análisis y Evaluación del evento.
- Determina plan de acción en conjunto con el CMC.
- Desarrolla la Crisis teniendo en cuenta las directrices del área de Operaciones del Cliente.
- Desarrolla y aplica plan de contingencia.
- Seguimiento, monitoreo y ajustes necesarios en la Operación para minimizar impacto.
- Al finalizar el evento ejecuta el restablecimiento de la Operación.

Herramientas y Equipos:

- Software y Hardware.
- Elementos de la Sala de Crisis.
- Equipos Electrónicos de Seguridad.
- Herramientas y Equipos disponibles en las áreas de Operaciones.
- Equipos de Comunicación.

Precauciones de Salud y Seguridad:

- Mantener bajo inspección y programa de mantenimiento las herramientas, equipos y elementos de seguridad que dispone Confipetrol para el manejo de cualquier tipo de crisis.
- Mantener actualizado y disponible el directorio telefónico de contactos de emergencia y seguridad (FFPP, Cruz Roja, Defensa Civil y Bomberos).
- Es importante realizar entrenamiento a los integrantes del comité en manejo de crisis y actualización de protocolos de seguridad.

Aspectos Ambientales:

Los aspectos ambientales relacionados con el manejo de crisis, así como los relacionados con los entrenamientos se han reconocido a través de la Matriz de identificación de aspectos y valoración de impactos ambientales del sistema de Gestión Ambiental de CONFIPETROL, siendo los más significativos: la generación de ruido, contaminación visual, fuga o derrame de sustancias Químicas, generación de residuos y emisiones atmosféricas.

Descripción de actividades:

Se contemplan todas las fases desde la prevención hasta su finalización; delimitando los actores que intervienen, roles y apoyos externos de ser necesarios así:

Antes:

Monitoreo de entorno, efectuar Análisis de riesgo, implementación de planes de acción y socializarlo con los grupos de interés.

Durante:

Pasos durante la Crisis:

Detección: Cualquier funcionario o aliado de CONFIPETROL, debe informar inmediatamente al responsable de área o jefe inmediato la situación de Crisis presentada.

Convocatoria de los Comités para manejo de Crisis (ELMC y CMC): Cuando se categoriza como Crisis el evento en desarrollo, los líderes del ELMC y el CMC analizan, evalúan y determinan la gestión general del evento.

Activación del monitoreo: Se intensificará el seguimiento y monitoreo de la situación, en las fuentes de origen, entorno operacional y en medios de comunicación de acuerdo con el caso.

Elaboración de plan de Contingencia: el ELMC y Supervisores en Campo elaboraran a la mayor brevedad, un plan de Contingencia para garantizar la Continuidad de la Operación.

Apoyos Externos: Determinar la necesidad de notificar y convocar los organismos de apoyo externos (Autoridades Municipales y organismos de emergencias) necesarios para la atención del evento.

Fin de la Crisis: Solamente el líder del Comité de Manejo de Crisis de CFP es quien da por terminado y superado el evento de Crisis.

Restablecimiento de la Operación: Una vez el Comité de Manejo de Crisis (CMC) socializa la finalización del evento se toman medidas para el restablecimiento de la Operación.

Durante: Después de ocurrida la crisis, es conveniente evaluar lo sucedido para establecer acciones de prevención o mitigación ante futuros eventos.

Responsabilidades de CMC:

Vicepresidente de TH: Es el responsable de activar o no el CMC corporativo, toma las decisiones de mayor relevancia y dirige el Desarrollo del evento.

Especialista de PI CFP: Es el responsable de informar y alertar al CMC sobre todos los incidentes de Seguridad, que impacten la operación y Efectúa el relacionamiento con la Fuerza Pública para la atención del evento.

Gestor RSE: Es el responsable de informar al CMC todos las alertas e incidentes Sociales a nivel Nacional, que impacten el normal desarrollo de las operaciones, efectúa el relacionamiento y las coordinaciones con todos los representantes de RSE del Cliente.

Director HSEQ: Es el responsable de informar al CMC todos los eventos en materia de Salud, Seguridad y Medio Ambiente relacionados con eventos de Crisis que puedan afectar el normal desarrollo de la Operación a Nivel Nacional, garantizando los apoyos necesarios en temas de HSEQ.

Responsabilidades del ELMC:

Son los encargados de atender la Emergencia en el lugar de los hechos, deben mantener informado al CMC y trabajar en conjunto con las áreas de Interés de la Empresa Cliente y Fuerza Pública; así:

Coordinador de Contrato y/o quien haga sus veces: Es el líder del ELMC y es quien debe tomar las decisiones de interés para la atención primaria del evento, además es quien debe hacer las Coordinaciones necesarias en campo con los organismos de apoyo del Cliente y mantener informado al CMC.

Responsable HSEQ: Reporta y atiende eventos de Salud, Seguridad y Medio

Ambiente que se presente en el área de Operaciones.

Administrador de Contrato: Pone a disposición del ELMC y de la Operación la logística requerida para la atención del evento.

Clasificación del Documento:

Es un "documento protegido" lo que le da una clasificación de carácter "CONFIDENCIAL". Cualquier divulgación no autorizada o mal uso puede afectar los intereses de CONFIPETROL; esto aplica a las técnicas y planeación de procedimientos de Manejo de Crisis y acciones durante el evento, así como los detalles de éxito posteriores a un incidente.

Figura 1

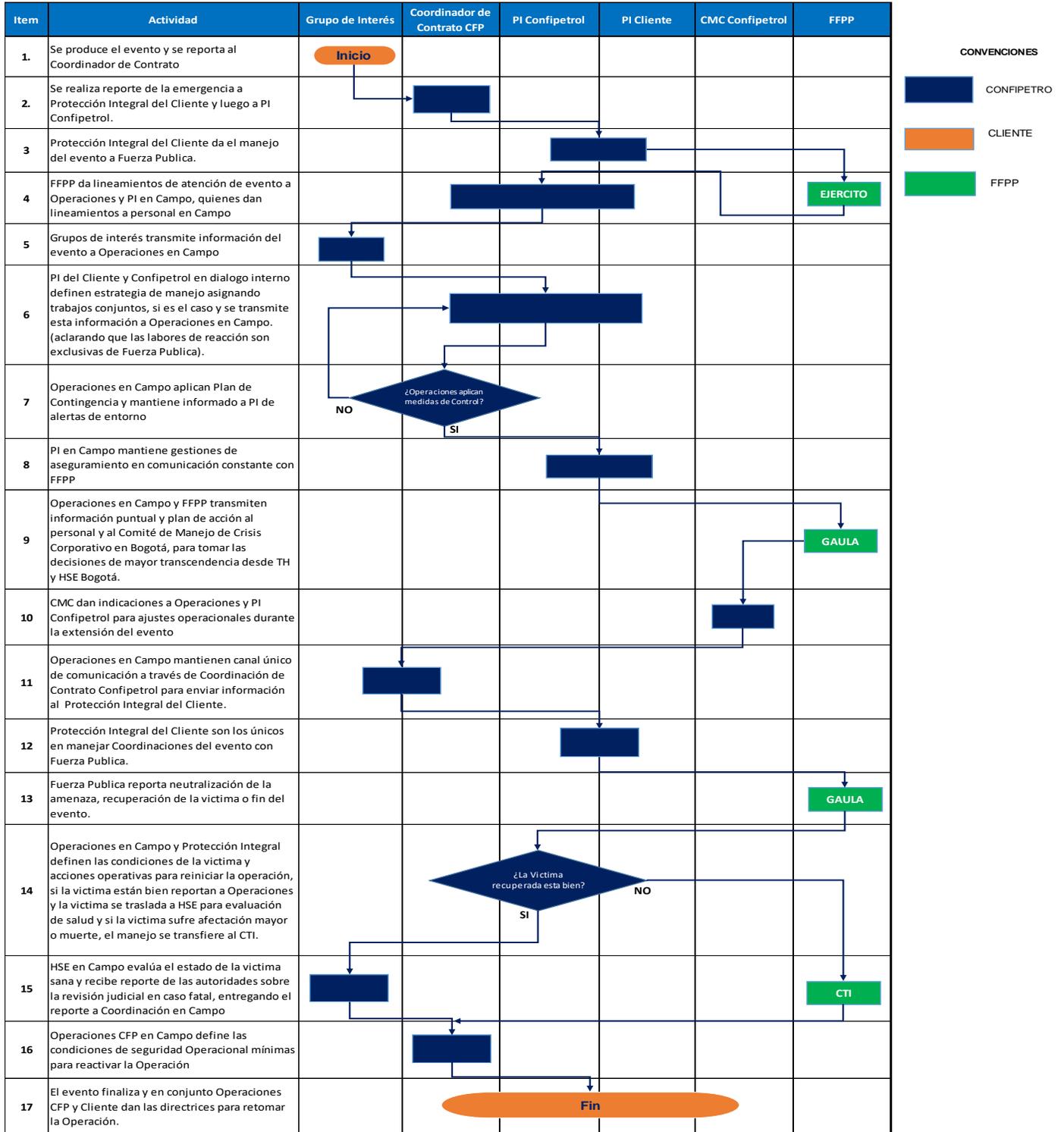
Medidas preventivas para aplicación de Políticas de Autocuidado; en prevención de eventos de Crisis.

Alerta	afectación	Medida de autocuidado
Secuestro	Desaparición forzada. Homicidios. Perdidas de Activos.	Guardar bajo perfil
		No realizar movimientos nocturnos
		Reportar todo movimiento operacional al área de Seguridad
		Mantener reserva en la información de sus actividades
		Solo efectuar actividades asignadas por la operación.
		No caer en rutina.
Ataque Terrorista	Homicidio. Daño de activos. Suspensión indefinida de servicios. Daño a Instalaciones. Perdidas de productos.	Monitoreo de entorno
		Gestión de alertas de seguridad física
		Reportar al área de PI toda alerta de Orden Publico
		Mantener operativos los sistemas electrónicos de seguridad física (CCTV y Alarmas).
		Aplicar Procedimientos de Acceso a Instalaciones.
		Mantener los directorios de FFPP en las áreas de trabajo
Extorsión	Estafas. Presiones ilegales. Desplazamiento Forzado. Homicidios.	Guardar bajo perfil
		No divulgar actividades personales y/o Operacionales en redes sociales.
		No contestar llamadas y mensajes a números desconocidos.
		Denunciar a las Autoridades toda llamada Extorsiva.
Detección de Paquetes Sospechosos	Homicidios. Destrucción de activos. Destrucción de Instalaciones.	Capacitarse en medidas de control ante la detección de Paquetes Sospechosos.
		Mantener los directorios de unidades de apoyo FFPP.
		Aplicar medidas estrictas de Autocuidado.

Fuente. Autoría Propia

Gráfico 1

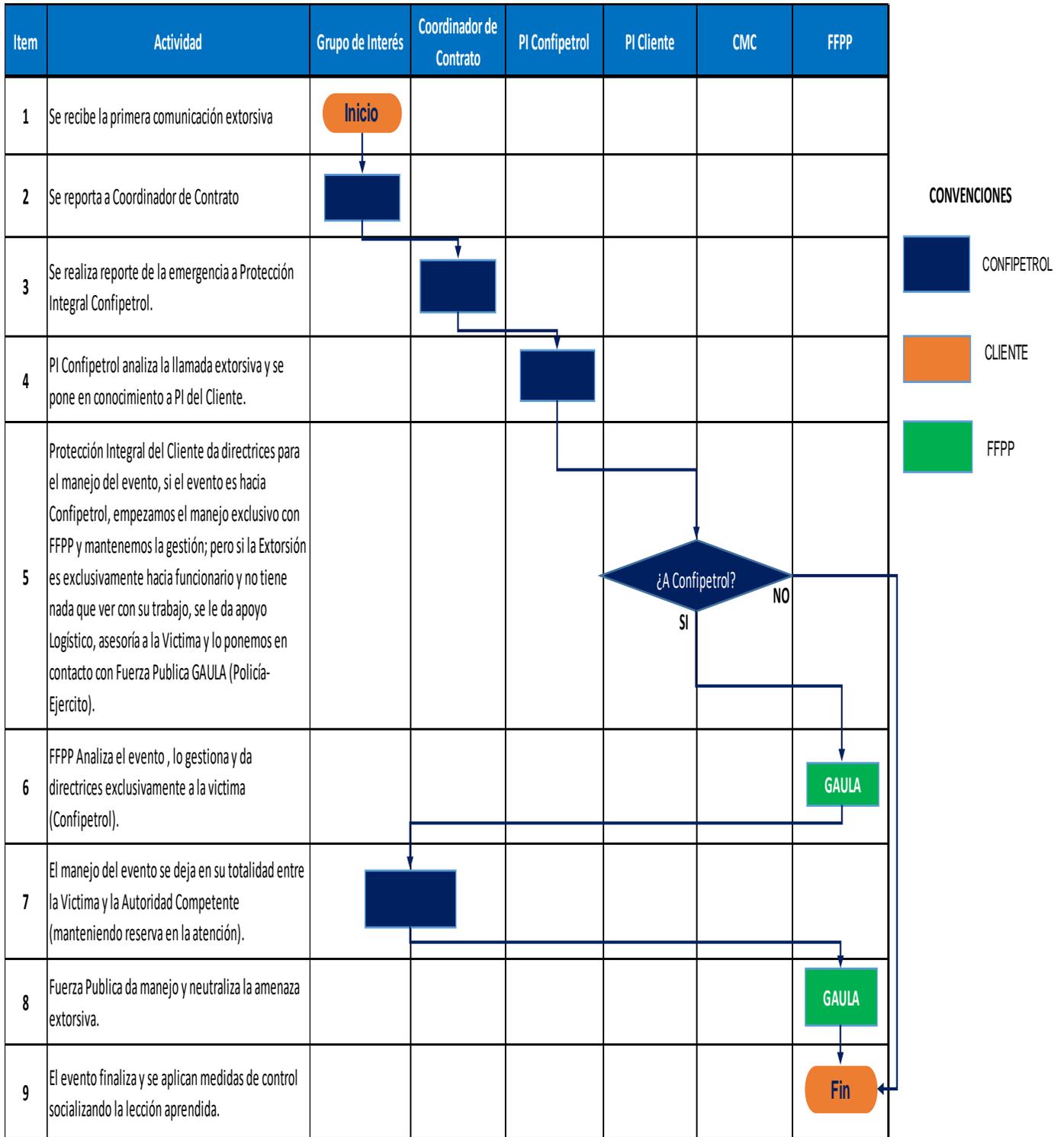
Descripción para atención de Eventos de Crisis: secuestro



Fuente. Autoría Propia

Gráfico 2

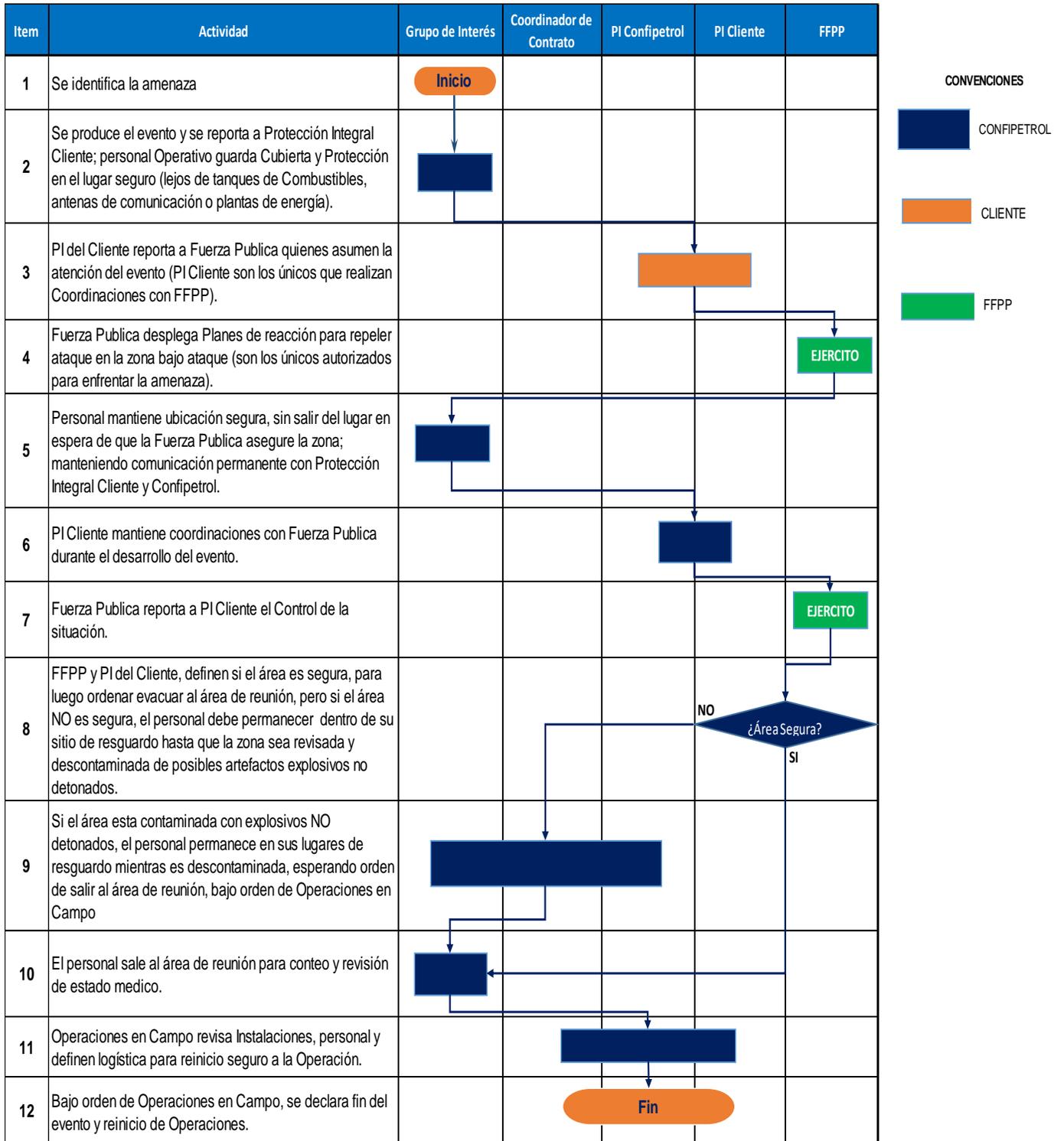
Extorsión:



Fuente. Autoría Propia

Gráfico 3

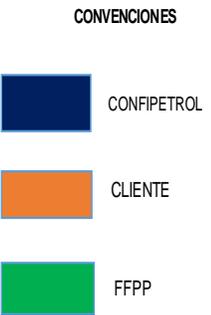
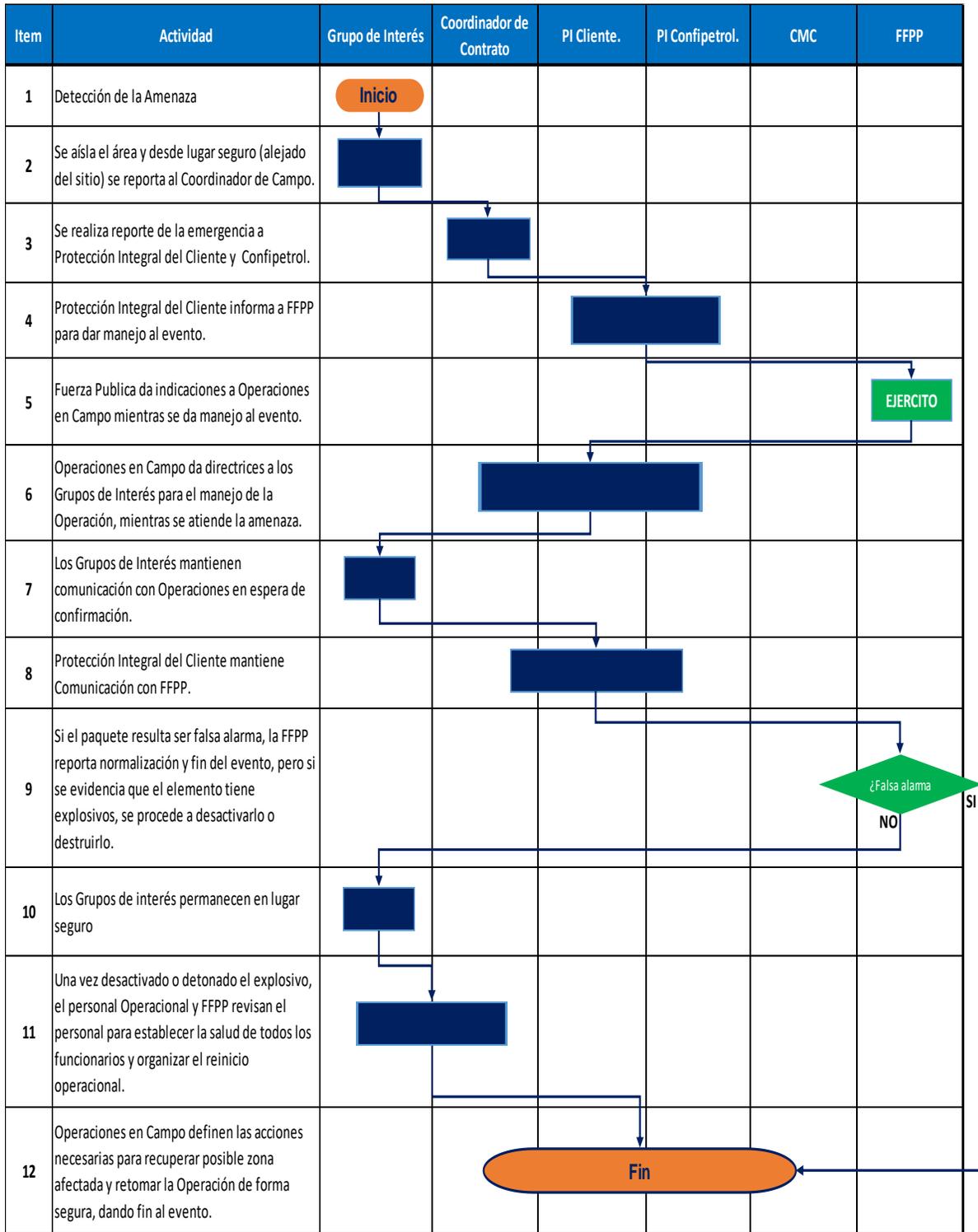
Ataque Terrorista:



Fuente. Autoría Propia

Gráfico 4

Detección de Paquete sospechoso o posible paquete Bomba:



Fuente. Autoría Propia

Criterios de aceptación:

Teniendo en cuenta el tipo de crisis que se presente en la compañía, el comité de crisis debe garantizar el pleno cumplimiento de las líneas de acción.

Documentos de referencia:

- Política Seguridad y Protección Integral de Confipetrol.

Conclusiones

Con el trabajo se logró consolidar la evaluación de riesgos que en la actualidad genera el entorno a las Operaciones de CONFIPETROL SAS, en áreas remotas y Criticas, para luego efectuar una evaluación aterrizada a la actualidad operativa y así efectuar e implementar un Documento únicos que da lineamientos claros y eficientes para la gestión del Riesgo Publico que asedia nuestras Operaciones.

Recomendaciones

A partir de la implementación y puesta en marcha del Documento PLAN DE MANEJO DE CRISIS, debe iniciarse una Campaña de Capacitación general a todo el personal comprometido con la Operación en Colombia, a la vez que seguir llevando un seguimiento estricto de los eventos de orden público generales y los que afectan a la Operación nuestra, para así mantener un diagnóstico continuo que ayude a reconocer nuevas amenazas y lograr actualizar las Políticas y Procedimientos que para tal fin se requieran.

Referencias bibliográficas

- Ahoy, C. (2010). *Administración de operaciones con enfoque en el cliente: cómo alinear los procesos de negocios y las herramientas de calidad para alcanzar la efectividad operativa*. McGraw-Hill Interamericana, (pág. 214-233). Recuperado de. Obtenido de <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/37313?page=214>
- Angel Maldonado, J. (2012). *Gestión de procesos (o gestión por procesos)*. B - EUMED. Recuperado de. Obtenido de <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/51718?page=2>
- Angelica Rettberg-Jul 2020, “Violencia en América Latina hoy. (s.f.).
Asamblea General en su resolución 217 A (III). (s.f.).
- Barrera Siabato, A. I. (2020). *Las visitas empresariales como oportunidad de fortalecimiento al perfil del ingeniero industrial*. *Ingenio Magno*, 10(1), 131-151. Recuperado de. Obtenido de <http://revistas.ustatunja.edu.co/index.php/ingeniomagno/article/view/1914>
- Bataller, A. (2016). *La gestión de proyectos*. Editorial UOC. Recuperado de. Obtenido de <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/57720?page=1>
- CIDOB Barcelona centre for international affairs. (s.f.).
- Contreras, M. H. (19, junio, 2003). *El conflicto armado en Colombia*, pp. 119-125. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/851/85101907.pdf>
- Contreras, Miguel Humberto Jaime, pp. 119-125. (s.f.).
- López Rodríguez, A. (2015-02-26). *Delitos contra la industria de los hidrocarburos en el estado social y democrático de derecho*. Obtenido de <https://repository.unilibre.edu.co/handle/10901/9267>
- López Rodríguez, Alfonso. (s.f.).
- Marcelino, A. M. (2015). *Administración de la calidad: nuevas perspectivas*. Recuperado de. Obtenido de <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/39376?page=1>
- Mojica Noreña, M. (2, julio-diciembre, 2011). *LAS FARC-EP, ¿DEGRADACION DE LA LUCHA?*, pp. 297-319. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/4077/407748991003.pdf>
- Mojica Noreña, Michelle, pp. 297-319. (s.f.).
- Principios voluntarios sobre seguridad y derechos humanos*. (s.f.).

Redacción BBC Mundo/2016, “Seis Países de Latinoamérica dentro de los 13 con mayor índice de Criminalidad”. (s.f.).

Ruiz Larraguivel, E. (2004). *Ingenieros en la industria manufacturera: formación, profesión y actividad laboral.* Plaza y Valdés, S.A. de C.V. Recuperado de . Obtenido de <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/75653?page=1>

Scerpella Cevallos, C. A. (2013-07-02). *Empresa y derechos humanos : la iniciativa de los principios voluntarios de seguridad y los derechos humanos.* Obtenido de <https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/4632>

Scerpella Cevallos, Carlos A. (s.f.).

Unidas, A. G. (10 diciembre de 1948). *DECLARACION UNIVERSAL DE LOS DERECHOS.* Obtenido de <https://www.registrocivil.gob.ec/wp-content/uploads/2015/04/DECLARACION%20DE%20LOS%20DERECHOS%20HUMANOS.pdf>