# SOP: Protocolos de comunicación completos

|  |
| --- |
| Objetivo |
| Establecer sistemas de comunicación claros, eficientes y confiables que permitan una coordinación oportuna y eficaz durante un simulacro de niño desaparecido o en un caso real. |
| Procedimientos |

## A. Preparación antes del simulacro y para emergencias

1. **Definir los canales de comunicación**
   * Seleccionar las principales herramientas de comunicación (p. ej., *walkie-talkies*, teléfonos móviles, sistema de megafonía de la iglesia, aplicaciones de mensajería como WhatsApp).
   * Designar herramientas alternativas en caso de que fallen los métodos principales.
2. **Crear una cadena de comunicación**
   * Establecer una jerarquía clara para el flujo de la información:
     + **Coordinador de protección infantil (CPC):** Supervisa toda la comunicación y la toma de decisiones.
     + **Líder de simulacro de seguridad infantil:** Transmite las actualizaciones operativas al CPC.
     + **Coordinador de comunicación:** Actúa como eje central para transmitir actualizaciones entre los equipos de búsqueda y el liderazgo.
3. **Desarrollar frases clave**
   * Utilizar una frase clave discreta para anunciar la desaparición de un niño sin alarmar a la congregación (p. ej., «código ámbar»).
   * Otras frases posibles son:
     + **«Zona despejada»:** Indica que una zona se registró a fondo sin hallazgos.
     + **«Se estableció contacto externo»:** Confirma que se contactó a las autoridades locales.
     + **«Se estableció contacto con los padres»:** Confirma que se contactó a los padres del niño desaparecido.
     + **«Niño encontrado»:** Anuncia que el niño desaparecido fue localizado y está a salvo.
4. **Probar las herramientas de comunicación**
   * Realizar verificaciones periódicas para asegurarse de que los dispositivos funcionen.
   * Probar la intensidad de la señal en toda la propiedad.
   * Confirmar que el chat de grupo del CPT esté activo, sincronizar los *walkie-talkies* y verificar los números de teléfono actualizados.

**B. Durante el simulacro o la emergencia**

1. **Anunciar el incidente**
   * El líder de simulacro de seguridad infantil inicia la frase clave a través de los canales designados.
2. **Activar la cadena de comunicación**
   * El comunicador registra la hora en que se anuncia la frase clave y monitorea las actualizaciones.
3. **Proporcionar actualizaciones al liderazgo**
   * Resumir las zonas despejadas, las demoras y el tiempo estimado para completar la búsqueda.
4. **Involucrar a agencias externas (si es necesario)**
   * Proporcionar a las autoridades locales el nombre del niño, su descripción y el progreso de la búsqueda.
5. **Mantener informada a la congregación**
   * **Antes del simulacro:** Informar a la congregación sobre el propósito y los procedimientos del simulacro.
   * **Durante el simulacro:** Tenerla al tanto del progreso y pedir colaboración.
   * **Después del simulacro:** Compartir los resultados y las áreas susceptibles de mejora.

**C. Después del simulacro o de la emergencia**

1. **Documentar el desempeño de la comunicación**
   * Utilizar un sistema en tres partes:
     + **Registro en tiempo real:** Registrar los indicadores clave de desempeño (KPI), como el tiempo de transmisión de los mensajes y el tiempo de finalización de la búsqueda.
     + **Cuestionario de evaluación:** Calificar el desempeño del equipo con una escala de 1 a 5.
     + **Rúbrica de preparación:** Determinar la preparación general con una escala de 4 puntos.
2. **Lecciones aprendidas**
   * Utilizar un informe de una página en el que se resuman los resultados del simulacro:
     + **Áreas calificadas como excelentes:** Destacar los elementos que tuvieron éxito.
     + **Áreas que deben mejorarse:** Incluir pasos a seguir específicos para perfeccionarlas.
     + **Próximos pasos:** Planificar las actualizaciones de la capacitación y el próximo simulacro.

|  |
| --- |
| **Funciones y responsabilidades** |

1. **Coordinador de protección infantil (CPC):** Supervisa todos los protocolos de comunicación y garantiza que el equipo esté preparado.
2. **Líder de simulacro de seguridad infantil:** Inicia la frase clave y coordina las actualizaciones.
3. **Coordinador de comunicación:** Registra los detalles de la comunicación e informa sobre el progreso.
4. **Buscadores por zonas:** Transmiten las actualizaciones sobre el estado de las zonas.
5. **Enlace con los padres:** Se comunica directamente con los padres y les proporciona actualizaciones y tranquilidad.

|  |
| --- |
| **Herramientas y recursos necesarios** |

1. **Dispositivos de comunicación:** *Walkie-talkies*, teléfonos móviles o aplicaciones de mensajería.
2. **Herramientas de documentación:** Cuadernos de trabajo o herramientas digitales para monitorear el flujo de comunicación.
3. **Información de contacto en caso de emergencia:** Números de las fuerzas de seguridad locales y de las agencias de protección infantil.