

## 1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos y pasos para la atención inicial, comunicación, activación de recursos, asistencia médica, registro y seguimiento de situaciones de urgencia o emergencia médica que involucren a visitantes del Parque Gabriel García Márquez.

**El procedimiento establece dos rutas de actuación:**

1. Atención cuando se encuentra disponible la Brigada de Emergencias de Telemedellín.
2. Atención cuando no se encuentra disponible la Brigada de Emergencias de Telemedellín.

Lo anterior busca garantizar una respuesta organizada y oportuna durante el funcionamiento del Parque, independientemente de la disponibilidad de brigadistas, así como asegurar el adecuado registro, seguimiento y trazabilidad institucional de cada evento.

## 2. ALCANCE.

Este procedimiento aplica al:

- Personal de vigilancia tercerizado.
- Personal del Cuarto de Control de Cámaras.
- Brigada de Emergencias de Telemedellín, cuando se encuentre disponible.
- Coordinación de Sede.
- Seguridad y Salud en el Trabajo —SST—, cuando corresponda.
- Servicio de Área Protegida, como responsable de la valoración y orientación asistencial.

Aplica frente a situaciones de urgencia o emergencia médica que involucren a visitantes del Parque Gabriel García Márquez.

La Brigada de Emergencias de Telemedellín está conformada por colaboradores voluntarios y su disponibilidad se encuentra asociada principalmente a la jornada laboral institucional, de lunes a viernes entre las 7:30 a. m. y las 5:00 p. m.

**La selección de la ruta NO depende únicamente del horario: depende de la disponibilidad efectiva de brigadistas en las instalaciones al momento del evento.**

En horarios nocturnos, fines de semana, días festivos o en cualquier momento en el cual no exista disponibilidad efectiva de integrantes de la Brigada, deberá aplicarse la ruta de atención sin Brigada de Emergencias.

La atención médica, definición de la conducta asistencial y necesidad de traslado corresponderán al personal asistencial del servicio de Área Protegida o al servicio de emergencias que atienda el evento.

### **3. DEFINICIONES**

#### **3.1 Urgencia médica**

Situación que requiere atención médica oportuna debido a una alteración de la salud que puede agravarse si no recibe atención, pero que no representa necesariamente un riesgo inmediato para la vida de la persona.

#### **3.2 Emergencia médica**

Situación que presenta riesgo inmediato para la vida, la integridad física o una función vital de la persona y que requiere atención inmediata y activación de los servicios de emergencia.

#### **3.3 Brigada de Emergencias**

Grupo de colaboradores voluntarios de Telemedellín capacitados para apoyar la prevención, preparación y respuesta inicial frente a situaciones de emergencia, dentro del alcance de su formación, entrenamiento y competencias.

#### **3.4 Disponibilidad efectiva de la Brigada**

Existencia, al momento del evento, de uno o más integrantes de la Brigada de Emergencias presentes en las instalaciones y en condiciones de acudir oportunamente al lugar.

#### **3.5 Área Protegida**

Servicio de asistencia médica contratado por Telemedellín para brindar orientación, teleconsulta, atención médica en sitio y, cuando corresponda, gestionar o realizar traslado asistencial.

### **4. RESPONSABLES**

#### **4.1 VIGILANTE UBICADO EN EL PARQUE GABRIEL GARCÍA MÁRQUEZ**

Por encontrarse permanentemente en el Parque, el vigilante será responsable de identificar el evento y activar inicialmente la cadena de atención, dentro del alcance de sus funciones, competencias, capacitación y protocolos de seguridad.

**Sus principales responsabilidades serán:**

- Identificar y verificar inicialmente la situación sin exponerse ni poner en riesgo su integridad.
- Proteger el área y evitar nuevos accidentes.
- Informar inmediatamente al Cuarto de Control de Cámaras.
- Indicar la ubicación exacta y las condiciones generales del evento.
- Evitar la movilización innecesaria de una persona lesionada.
- Facilitar el ingreso de brigadistas, personal médico o ambulancias.
- Recopilar la información básica del evento cuando las condiciones lo permitan.
- Facilitar la comunicación con el adulto responsable cuando se trate de un menor de edad.
- Apoyar el control del área durante la atención.

- Registrar evidencia del lugar y las condiciones relacionadas con el evento, cuando corresponda y sin interferir con la atención.
- Diligenciar el formato suministrado por la empresa de vigilancia.
- Entregar al Cuarto de Control la información y evidencias correspondientes.

**El vigilante no realizará diagnósticos médicos, no suministrará medicamentos ni determinará por criterio propio la necesidad de traslado de una persona lesionada.**

Cuando exista Brigada disponible, facilitará su intervención notificando al cuarto de control de cámaras para que ubique el brigadista más cercano mediante el grupo de WhatsApp de la brigada de emergencias, allí notificará la novedad.

Cuando no exista Brigada disponible, permanecerá como apoyo presencial inicial mientras se activa y recibe la asistencia correspondiente, sin asumir funciones para las cuales no cuente con capacitación o autorización.

#### **4.2 CUARTO DE CONTROL DE CÁMARAS.**

El personal del Cuarto de Control será responsable de recibir la información del evento, determinar la ruta de activación correspondiente y gestionar los recursos institucionales requeridos.

Sus responsabilidades serán:

- Recibir y registrar la información suministrada por el vigilante.
- Confirmar si existe disponibilidad efectiva de la Brigada de Emergencias.
- Activar la Brigada cuando se encuentre disponible mediante el grupo de WhatsApp dispuesto como canal de comunicación.
- Cuando se tenga ausencia de brigadistas en el la Entidad Activar el servicio de Área Protegida de acuerdo con la situación presentada.
- Suministrar al servicio asistencial la información disponible.
- Mantener comunicación con el vigilante durante la gestión del evento.
- Registrar las horas relevantes de reporte y activación.
- Informar oportunamente a la Coordinación de Sede por los canales institucionales establecidos.
- Facilitar, cuando corresponda, la entrega de la silla de ruedas ubicada en el Cuarto Seguro y verificar posteriormente su devolución.

#### **4.3 BRIGADA DE EMERGENCIAS.**

Cuando exista disponibilidad efectiva, la Brigada apoyará la atención inicial de la persona afectada dentro del alcance de su capacitación y entrenamiento.

Sus responsabilidades podrán incluir:

- Acudir al lugar del evento.
- Evaluar inicialmente las condiciones de seguridad.
- Brindar primeros auxilios dentro del alcance de su capacitación.
- Proteger y acompañar a la persona afectada mientras se gestiona asistencia médica.
- Orientar las acciones iniciales de protección.
- Apoyar el control del área.
- Entregar la información pertinente al personal asistencial que atienda posteriormente el evento.
- Informar las actuaciones realizadas para efectos del registro correspondiente.

**La Brigada constituye un recurso de respuesta inicial y no reemplaza la valoración médica del servicio de Área Protegida.**

Los brigadistas no deberán emitir diagnósticos médicos ni realizar actuaciones que excedan su capacitación o competencias.

#### **4.4 ÁREA PROTEGIDA.**

Una vez activado el servicio, el personal asistencial realizará la orientación y valoración correspondiente.

De acuerdo con la situación reportada podrá determinar:

- Teleconsulta u orientación médica.
- Atención médica en sitio.
- Remisión o traslado en ambulancia.
- Activación de otros servicios de emergencia.
- Otras acciones asistenciales de acuerdo con la condición de la persona afectada.

**La definición de la conducta médica corresponderá exclusivamente al personal asistencial competente.**

#### **4.5 COORDINACIÓN DE SEDE.**

Será responsable de recibir la información relacionada con el evento y realizar el correspondiente seguimiento y trazabilidad institucional.

Cuando corresponda, gestionará las acciones administrativas derivadas del evento y articulará con las áreas responsables la atención de condiciones que requieran intervención.

## **4.6 SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO — SST**

Cuando corresponda, SST realizará la revisión del evento, especialmente cuando se identifiquen condiciones inseguras asociadas con juegos, infraestructura, instalaciones o espacios del Parque Gabriel García Márquez.

## **5. PASO A PASO PARA LA ATENCIÓN DEL EVENTO**

### **5.1 IDENTIFICAR EL EVENTO Y VERIFICAR LAS CONDICIONES DE SEGURIDAD**

Ante una situación de urgencia o emergencia médica, el vigilante deberá acercarse únicamente cuando las condiciones sean seguras.

**La protección y atención de la persona afectada tendrá prioridad sobre la recopilación de información, fotografías o cualquier otro registro.**

Inicialmente deberá verificar:

- ¿Dónde ocurrió el evento?
- ¿Qué ocurrió?
- ¿Existe una persona lesionada o afectada?
- ¿La persona se encuentra consciente?
- ¿Existe algún peligro adicional?
- ¿Hay otras personas en riesgo?

Cuando exista una condición de peligro, deberá priorizarse la seguridad del área y solicitar el apoyo correspondiente.

No deberá movilizarse a una persona lesionada cuando exista sospecha de lesión grave, salvo que permanecer en el lugar represente un peligro inmediato.

### **5.2 INFORMAR INMEDIATAMENTE AL CUARTO DE CONTROL**

El vigilante deberá comunicarse inmediatamente con el Cuarto de Control de cámaras e informar de manera clara y concreta:

**“Se presenta un evento con una persona lesionada o afectada en el Parque Gabriel García Márquez. Solicito activar el protocolo de atención.”**

En la medida de lo posible deberá indicar:

- Lugar exacto.
- Tipo de accidente o situación presentada.

- Estado aparente de la persona.
- Existencia de riesgos adicionales.
- Si la persona afectada es menor de edad.
- Si se encuentra acompañada por un adulto responsable.

**La activación de la cadena de atención no deberá retrasarse por falta de información complementaria.**

### **5.3 DEFINIR LA RUTA DE ATENCIÓN.**

Una vez recibido el reporte, el Cuarto de Control deberá establecer inmediatamente:

**¿EXISTE DISPONIBILIDAD EFECTIVA DE LA BRIGADA DE EMERGENCIAS?**

| <b>SÍ</b>                                                 | <b>NO</b>                                                 |
|-----------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|
| Se aplica la RUTA A: Atención con Brigada de Emergencias. | Se aplica la RUTA B: Atención sin Brigada de Emergencias. |

La verificación deberá realizarse de manera ágil y no podrá retrasar la solicitud de asistencia médica cuando las condiciones de la persona así lo requieran.

### **5.4 RUTA A — ATENCIÓN CUANDO SE ENCUENTRA DISPONIBLE LA BRIGADA DE EMERGENCIAS**

#### **5.4.1 Activación**

El Cuarto de Control activará inmediatamente a la Brigada de emergencias mediante el grupo de WhatsApp para tal fin e informará:

- Lugar exacto.
- Tipo de evento.
- Número de personas afectadas, cuando se conozca.
- Estado aparente de la persona.
- Existencia de riesgos adicionales.

#### **5.4.2 Llegada de la Brigada**

El integrante o integrantes disponibles acudirán al lugar y realizarán la atención inicial dentro del alcance de sus competencias y capacitación.

Podrán:

- Verificar las condiciones de seguridad.
- Realizar valoración inicial.
- Aplicar primeros auxilios.
- Acompañar y proteger a la persona afectada.
- Apoyar la estabilización inicial dentro de sus competencias.
- Orientar las acciones de apoyo.

#### **5.4.3 Activación del Área Protegida.**

#### **La presencia de la Brigada no reemplaza la atención médica profesional.**

Cuando por las características del evento se requiera valoración médica, la brigada de emergencias activará el servicio de Área Protegida.

En situaciones que por su gravedad requieran atención médica urgente, la activación del servicio asistencial podrá realizarse simultáneamente con la activación de la Brigada, sin esperar la llegada de los brigadistas.

#### **5.4.4 Entrega de la atención.**

Cuando llegue el personal asistencial, los brigadistas informarán:

- Situación encontrada.
- Condición inicial observada.
- Primeros auxilios realizados.
- Cambios observados en la condición de la persona.
- Cualquier otra información relevante.

A partir de ese momento, la definición de la conducta asistencial corresponderá al personal médico.

### **5.5 RUTA B — ATENCIÓN CUANDO NO SE ENCUENTRA DISPONIBLE LA BRIGADA DE EMERGENCIAS**

Esta ruta deberá aplicarse durante horarios nocturnos, fines de semana, días festivos y en cualquier otra circunstancia en que no existan brigadistas efectivamente disponibles en las instalaciones.

**5.5.1 INFORMACIÓN PARA LA ATENCIÓN POR PARTE DEL VIGILANTE.**

Siempre que las condiciones lo permitan y sin interferir con la atención prioritaria, se recopilará:

- Nombre completo de la persona afectada.
- Edad.
- Número de identificación, cuando sea posible.
- Número telefónico de contacto.
- Nombre del acompañante o acudiente, cuando corresponda.
- Relación del acompañante con la persona afectada.

Cuando se trate de menores de edad, la información deberá ser suministrada preferiblemente por el padre, madre, acudiente o adulto responsable que lo acompañe.

Los datos personales recopilados deberán limitarse a aquellos necesarios para la atención, gestión y trazabilidad institucional del evento.

**5.5.2 ACTIVACIÓN DEL SERVICIO DE ÁREA PROTEGIDA.**

El personal del Cuarto de Control deberá suministrar, cuando se encuentre disponible:

- Número de convenio de Área Protegida de Telemedellín: 1502943.
- Nombre de la persona afectada.
- Número de identificación.
- Edad.
- Número telefónico de contacto.
- Ubicación exacta.
- Descripción del evento.
- Condición reportada.

La ausencia de alguno de estos datos no deberá retrasar la activación cuando las condiciones de la persona requieran atención.

El Cuarto de Control registrará la hora de la llamada y demás información relevante relacionada con la activación.

**5.5.3 ORIENTACIONES PREVIAS A LA ASISTENCIA.**

Mientras llega el personal asistencial:

- El vigilante mantendrá protegida el área.
- Se evitará mover innecesariamente a la persona.
- Se facilitarán las comunicaciones requeridas.

- Se permitirá el acceso inmediato del personal médico al lugar.
- Se atenderán las indicaciones que sean impartidas por el personal asistencial dentro del marco de las competencias de cada interviniente.

#### **5.5.4 ACTUACIÓN DEL VIGILANTE.**

El vigilante permanecerá como apoyo presencial inicial y deberá:

- Mantener protegida el área.
- Evitar nuevos accidentes.
- Permanecer atento a las condiciones de la persona.
- Evitar movilizaciones innecesarias.
- Mantener comunicación con el Cuarto de Control.
- Facilitar la comunicación con la persona afectada o su acompañante.
- Facilitar el acceso del personal médico.
- Seguir las orientaciones institucionales que correspondan.

**La ausencia de Brigada no convierte al vigilante en brigadista ni le asigna responsabilidades asistenciales adicionales.**

No deberá realizar procedimientos de primeros auxilios para los cuales no cuente con entrenamiento o autorización.

#### **5.5.5 ATENDER LAS INDICACIONES DEL PERSONAL ASISTENCIAL.**

El personal asistencial determinará la conducta que corresponda según la información suministrada y la valoración realizada.

La atención podrá corresponder a:

**Teleconsulta u orientación médica:** Cuando la situación permita brindar recomendaciones o seguimiento sin requerir atención presencial inmediata.

**Atención médica en sitio:** Cuando sea necesaria la presencia de personal asistencial para valorar o atender a la persona.

**Traslado en ambulancia:** Cuando el personal asistencial determine la necesidad de traslado a un servicio de salud.

Cuando se determine traslado, deberá procurarse que la persona cuente con acompañamiento.

En caso de niños, niñas o adolescentes, se gestionará la comunicación con el padre, madre, acudiente o adulto responsable.

### **5.5.6 MOVILIZACIÓN DE LA PERSONA AFECTADA.**

Deberá procurarse que la persona afectada permanezca en el lugar donde ocurrió el evento cuando exista sospecha de lesión derivada de caídas, golpes, traumatismos u otras situaciones que puedan comprometer su integridad.

Únicamente deberá movilizarse cuando:

- Permanecer en el lugar represente un peligro.
- La persona pueda desplazarse por sus propios medios sin dificultad y no existan indicios de lesión de consideración.
- Exista indicación del personal asistencial.

**En ningún caso el vigilante deberá decidir, por criterio propio, movilizar a una persona cuando exista sospecha de lesión grave.**

### **5.5.7 DISPONIBILIDAD DE SILLA DE RUEDAS.**

Telemedellín dispone de una silla de ruedas ubicada en el Cuarto Seguro.

Podrá utilizarse cuando resulte necesario facilitar el desplazamiento de una persona hacia un lugar seguro o apoyar su atención.

**La silla de ruedas no deberá utilizarse para movilizar a una persona cuando exista sospecha de lesión grave o cuando el desplazamiento pueda representar un riesgo, salvo indicación del personal asistencial.**

Una vez finalizada su utilización deberá ser devuelta al Cuarto Seguro.

### **5.5.8 REGISTRO FOTOGRÁFICO.**

Cuando sea seguro hacerlo, sin interferir con la atención y una vez atendidas las necesidades prioritarias de la persona, el vigilante podrá registrar evidencia fotográfica de:

- Lugar donde ocurrió el evento.
- Juego o elemento involucrado.
- Condiciones generales del área.
- Posibles condiciones inseguras relacionadas con el accidente.

Las fotografías deberán enfocarse principalmente en el lugar, elemento o condición asociada con el evento.

Deberá evitarse la toma de imágenes innecesarias de la persona afectada, especialmente cuando se trate de niños, niñas o adolescentes.

### **5.5.9 DILIGENCIAMIENTO DEL FORMATO DE LA EMPRESA DE VIGILANCIA.**

Una vez finalizada la atención inicial o gestionada la situación, el vigilante que intervino deberá diligenciar el formato suministrado por la empresa de vigilancia.

Deberá registrar exclusivamente:

- Hechos observados.
- Fecha y hora.
- Lugar del evento.
- Descripción objetiva de lo ocurrido.
- Acciones realizadas.
- Recursos activados.
- Información relevante de la atención.

El registro no deberá contener diagnósticos médicos, conclusiones clínicas ni conceptos que excedan las competencias del personal de vigilancia.

Una vez diligenciado, deberá ser remitido al Cuarto de Control junto con las evidencias correspondientes.

### **5.5.10 CIERRE Y REPORTE DEL EVENTO**

#### **Vigilancia**

Entregará al Cuarto de Control:

- Formato diligenciado.
- Información recopilada.
- Evidencias disponibles.
- Novedades relacionadas con el evento.

#### **Cuarto de Control**

##### **Consolidará:**

- Hora del reporte.
- Hora de activación de la Brigada, cuando corresponda.
- Hora de activación del Área Protegida.
- Información relacionada con la asistencia recibida.
- Demás registros relevantes.

La información será remitida a la Coordinación de Sede para su correspondiente trazabilidad y seguimiento.

Cuando se identifique una posible condición insegura en juegos, infraestructura o espacios del Parque, deberá informarse a Seguridad y Salud en el Trabajo —SST— y a las áreas que correspondan para su revisión.

## **6. CONSIDERACIONES ESPECIALES**

1. La atención y protección de la persona afectada tendrá siempre prioridad sobre fotografías, toma de datos, diligenciamiento de formatos o cualquier otra actividad administrativa.
2. La selección de la ruta dependerá de la disponibilidad efectiva de la Brigada, no exclusivamente del día o la hora.
3. La presencia de la Brigada no sustituye el servicio de atención médica profesional.
4. La ausencia de Brigada no implica que el personal de vigilancia deba asumir sus funciones.
5. El personal de vigilancia no realizará diagnósticos médicos.
6. No deberá suministrarse medicación a la persona afectada, salvo actuación expresamente autorizada dentro de las competencias correspondientes y bajo orientación asistencial cuando aplique.
7. No deberá movilizarse a una persona cuando exista sospecha de lesión grave, salvo que permanecer en el sitio represente un peligro inmediato o exista indicación asistencial.
8. Cuando la persona afectada sea menor de edad, deberá procurarse la presencia o comunicación con su padre, madre, acudiente o adulto responsable.
9. Los datos personales recopilados deberán limitarse a aquellos necesarios para la atención, gestión y trazabilidad del evento.
10. Las fotografías deberán centrarse principalmente en las condiciones del lugar y evitar la exposición innecesaria de la persona afectada.
11. Cuando exista una condición que comprometa la seguridad del lugar, deberá restringirse temporalmente el acceso al área hasta que la situación sea evaluada o controlada.
12. Toda condición insegura identificada en juegos, infraestructura o espacios del Parque deberá ser reportada para su revisión y gestión.
13. La decisión sobre teleconsulta, atención presencial, remisión o traslado corresponderá al personal asistencial competente.
14. Ante una situación evidente de riesgo grave e inmediato para la vida, la activación de los servicios médicos no deberá retrasarse por procedimientos administrativos, recopilación de información ni confirmación de disponibilidad de brigadistas.

## 7. FLUJOGRAMA GENERAL DE ATENCIÓN.

**ACCIDENTE, URGENCIA O EMERGENCIA DE UN VISITANTE**

**1. Vigilante identifica el evento**



**2. Verifica seguridad del lugar y protege el área**



**3. Informa inmediatamente al Cuarto de Control**



**¿HAY BRIGADA DE EMERGENCIAS DISPONIBLE?**

**SÍ — RUTA A**

**Cuarto de Control activa Brigada**



Brigada acude y brinda atención inicial / primeros auxilios



Se activa Área Protegida cuando corresponda



Personal asistencial define conducta médica



Teleconsulta / atención en sitio / traslado



Registro del evento



Reporte a Coordinación de Sede



Seguimiento SST cuando corresponda

**NO — RUTA B**

**Vigilante protege, acompaña y mantiene comunicación**



Cuarto de Control activa Área Protegida



Personal asistencial orienta o acude al sitio



Teleconsulta / atención en sitio / traslado



Registro del evento



Reporte a Coordinación de Sede



Seguimiento SST cuando corresponda

**REGLA OPERATIVA DE FÁCIL RECORDACIÓN**

**CON BRIGADA:** Vigilancia activa → Brigada responde → Área Protegida atiende → Se registra y hace seguimiento.

**SIN BRIGADA:** Vigilancia activa → Cuarto de Control solicita Área Protegida → Se atiende → Se registra y hace seguimiento.

**EN AMBOS CASOS: PRIMERO LA PERSONA. DESPUÉS EL REGISTRO.**

|                                    |                                    |
|------------------------------------|------------------------------------|
| <b>Elaboró:</b> Alejandra Betancur | <b>Aprobó:</b> Juan Felipe Estrada |
| <b>Cargo:</b> Coordinadora SST     | <b>Cargo:</b> Jefe Gestión Humana  |
| <b>Fecha:</b> 17/09/2026           | <b>Fecha:</b> 30/09/2026           |