Título:	Respuesta a Emergencias
Propósito de la lección:	Familiarizar al alumno con los procedimientos de respuesta a emergencias.
Objetivos de capacitación:	Al final de este bloque de instrucción, y de acuerdo con la información recibida durante el tiempo de adiestramiento, el alumno será capaz de lograr los siguientes objetivos: 1. Diferenciar entre las dos categorías principales de emergencias. 2. Identificar y describir al menos diez ejemplos de emergencias y su carácter crítico. 3. Describir los procedimientos necesarios para establecer un plan de emergencia. 4. Recopilar y procesar información esencial de emergencia y cómo proteger el área inmediata. 5. Reconocer el proceso de respuesta apropiado ante violencia laboral, amenaza de bomba e inclemencias del tiempo en el lugar de trabajo. 6. Diferenciar la terminología de seguridad y cómo aplicarla en el lugar de trabajo. 7. Distinguir entre los varios tipos de sistemas de alarma y cómo ayudan a identificar incidentes de emergencia.
Horas	Tres (3)
Método de instrucción:	Conferencia
Materiales requeridos:	Esquema temático para el alumno Pluma/papel

- Referencias: Adams, Thomas. Police Field Operations. 5th edition.
Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall, 2001
- Bristow, Allen P. Police Disaster Operations. Springfield, IL: Charles C. Thomas, 1972
- Heitert, Robert. Security Officer's Training Manual. Englewood Cliffs, NJ: Regents/Prentice Hall, 1993
- Kaufer, Steve and Mattman, Jurg. "Workplace Violence: An Employer's Guide," Workplace Violence Research Institute, en línea visitando:
http://noworkviolence.com/articles/employers_guide.htm, 2001
- Roth, Daniel. "Someone to Watch Over Us," *Fortune*, 144, 12, December 10, 2001, pp. 216-223.
- "Workplace Violence Prevention," Minnesota Department of Labor & Industry - Workplace Safety Consultation, en línea visitando:
<http://www.doli.state.mn.us/vguide1.html>, February 7, 2002
- Elaborado por: John O. Williams
Mack Donaldson
John Greco
- Fecha de elaboración: Noviembre de 1999
- Revisado por: Peggy M. Schaefer
Gerente de Capacitación
Academia de Justicia de Carolina del Norte
- Fecha de revisión: Febrero de 2002
- Revisado por: Ray Bullard
Coordinador de Capacitación
Junta de Servicios de Protección Privada
- Fecha de revisión: Agosto de 2019

Título: Respuesta a Emergencias

I. Presentación

NOTA: Mostrar la diapositiva, “Respuesta a Emergencias”

A. Afirmación de apertura

NOTA: Mostrar la diapositiva, “Sep. 11, 2001”

"Eric Valles tiene la apariencia de un *guardia de seguridad*; a sus 27 años, es bajito pero fornido, manos gigantes, cabeza rapada y barbilla muy recortada. Tiene un aire de autoridad, aunque da la impresión de ser más un portero que un policía. Ha estado trabajando en empleos de seguridad desde los 21 años, vigilando de todo, desde apartamentos, casas comunitarias de transición, hasta sitios de construcción. Durante el último año, ha ocupado un puesto en *Pinkerton*, ganando menos de 9 dólares la hora. Para él, la seguridad siempre fue solo una forma de pagar gastos, o al menos algunos; no una vocación laboral. "Por lo que me pagan, siempre dije que nunca arriesgaría mi vida por alguien", expresa; luego ocurrió el 11 de septiembre.

A primera hora de la mañana, Valles estaba en el *World Trade Center* como uno de los dos guardias de *Instinet*, empresa de bolsa electrónica. Cuando el primer avión se estrelló contra la torre, Valles estaba supervisando a electricistas que trabajaban en el piso 12; humo y polvo salían de un ascensor de cargas cercano, envolviéndolos. En lugar de dirigirse a la salida, Valles corrió hacia su compañero y comenzó a guiar a los empleados desde los tres pisos de *Instinet*, hasta las escaleras; cuando dos de ellos regresaban a sus escritorios para agarrar papeles, Valles gritó a uno que saliera y usó su corpulencia para bloquear la entrada de otro. A medida que las escaleras se llenaban de bomberos que subían y empleados en pánico que intentaban bajar, Valles subió un piso y guió a los trabajadores atrapados por un piso vacío, para llevarlos a otra escalera menos concurrida. Dio agua a los bomberos y levantó del suelo a una mujer que lloraba. Para cuando le ordenaron salir del edificio, la explanada del *World Trade Center* estaba inundada de agua; Valles se abrió camino y echó el cerrojo al edificio, unos minutos después cayó la primera torre. "Al principio, estaba tan nervioso y desorientado como cualquier otra persona," dice. "Me sorprende que me haya quedado; fui uno de los últimos en salir."

Responder a una situación de emergencia requiere capacitación avanzada, pero lo más importante: se necesita compromiso, el compromiso de garantizar ayuda a los indefensos, resguardo adecuado de la propiedad y detención eficientemente de los provocadores del incidente.

Este bloque de instrucción le ayudará a comprender y a llevar a cabo, con cuidado y profesionalismo, esta función de su trabajo.

B. Objetivos de capacitación

NOTA: Mostrar la diapositiva, “Objetivos de capacitación”

C. Razones

A menudo, la combinación de circunstancias imprevistas e inesperadas crean emergencias que requieren de una acción inmediata. Estos sucesos son más graves y perturbadores que las situaciones habituales con las que pudiera encontrarse un guardia de seguridad, por lo que debe reaccionar con prontitud y acierto, ya que las implicaciones de responsabilidad, son enormes.

II. Contenido

A. Categorías of Emergenciasⁱⁱ

1. Natural: emergencia surgida de la naturaleza

NOTA: Mostrar la diapositiva, “Emergencias Naturales”

- a. Inundaciones
- b. Nieve y hielo
- c. Tornados/huracanes
- d. Inclemencias del tiempo

NOTA: Preguntar: ¿Cómo afectan los desastres naturales a su lugar de trabajo y responsabilidades laborales?

2. Creadas por el hombre: emergencia surgida de los actos de una persona(s), intencionalmente o no.
  - a. Médica: (ataque cardíaco/muerte)

NOTA: Mostrar la diapositiva, “Ataques al corazón”

Usted pudiera ser el primer, o el único guardia presente, para responder si por ejemplo un empleado, visitante o compañero, sufre un ataque cardíaco; usted debe ser capaz de evaluar rápidamente la situación, pedir ayuda médica y efectuar reanimación cardiopulmonar, conocida en inglés como *CPR* (de estar certificado). ¿Está capacitado para aplicar el desfibrilador externo, conocido en inglés como *AED*? Si reacciona rápidamente, pudiera salvar una vida; la falta de acción, pudiera causar una muerte.

- b. Sobredosis

NOTA: Mostrar la diapositiva, “Sobredosis de drogas”

Debido al aumento del consumo de heroína y analgésicos opioides el uso, abuso y sobredosis de drogas, va en escalada; usted pudiera ser el primer socorrista respondiendo ante un episodio de sobredosis; de tener la capacitación necesaria, aplique lo aprendido, actúe en consecuencia. De lo contrario, monitoree a la persona e informe como corresponda al personal de servicios de emergencia. Resguarde evidencias o la parafernalia en el lugar de los hechos, pues pudiera ser utilizada para determinar las causas de la sobredosis y también en procedimientos penales.

- c. Incendios

NOTA: Mostrar la diapositiva, “Incendios”

¿Cuál es su plan para afrontar un incendio? Debido al poder destructivo de incluso un pequeño incendio, es importante tener un plan de respuesta; se pudieran ahorrar miles de dólares en gastos de inventarios y equipamientos gracias a la pronta respuesta del guardia.

d. Accidentes

NOTA: Mostrar la diapositiva, “Accidentes”

Los accidentes incluyen sucesos como:

- (1) Accidentes de tránsito en el estacionamiento del sitio de trabajo
- (2) Personas que han sufrido caídas/lesiones y son incapaces de levantarse, pudiendo requerir asistencia médica
- (3) Alguien herido por equipamientos

e. Eventos públicos/manifestaciones

NOTA: Mostrar la diapositiva, “Eventos públicos/Protestas”

"Durante grandes eventos deportivos o de entretenimiento, a los promotores y/o propietarios les preocupa por mantener la paz, proteger su inversión en propiedades y equipamientos. Los servicios de seguridad son proporcionados principalmente por los promotores, dentro del perímetro del evento y, por las fuerzas policiales locales, fuera del perímetro del evento."ⁱⁱⁱ Los profesionales de la seguridad deben estar preparados para reaccionar ante grandes multitudes pacíficas que, de repente, pudieran estallar hostil o violentamente.

f. Conflictos/paros laborales.

NOTA: Mostrar la diapositiva, “Conflictos Laborales”

"Las disputas entre trabajadores y la gerencia generalmente implican gran dependencia de agencias de protección policial privada."iv Habrá ocasiones cuando tenga que protegerse físicamente inmuebles, mientras empleados marchan y protestan.

- g. Derrames químicos

NOTA: Mostrar la diapositiva, “Derrames químicos”

"Hoy día, materiales químicos o nucleares peligrosos son almacenados en casi todas las comunidades de Estados Unidos; además, se transportan frecuentemente. Los accidentes son causados por rupturas en dispositivos de transporte o almacenamiento, provocando que materiales peligrosos arriesguen vidas cercanas al incidente."v En los lugares de trabajo, también ocurren derrames accidentales, por lo que deben seguirse procedimientos descontaminantes. A raíz de los ataques terroristas de 2001, el terrorismo biológico y químico representa una amenaza real para guardias y personal laboral.

- h. Fallas de energía eléctrica

NOTA: Mostrar la diapositiva, “Cortes de electricidad”

Cuando hay cortes de electricidad, ocurren graves problemas:

- (1) Sistemas de alarma se desactivan o no funcionan adecuadamente
- (2) Pérdida de capacidad para usar monitores de televisión
- (3) Pérdida de visibilidad

(4) Pérdida de líneas telefónicas

La protección de negocios durante cortes de electricidad requerirá consideración y planificación cuidadosa.

i. Terrorismo

NOTA: Mostrar la diapositiva, “Terrorismo”

Dependiendo de la amenaza de seguridad para el entorno, es fundamental que un guardia esté alerta y frustré ataques terroristas. Según lo que ahora sabemos, terroristas pueden atacar en cualquier momento y manera. ¿Cuál es el plan de seguridad de su empresa para afrontar un ataque?

j. Violencia en el lugar de trabajo

En los últimos años, este fenómeno se ha elevado en frecuencia y gravedad; más adelante en este plan de instrucción se impartirá información sobre cómo responder ante este suceso.

k. Amenazas de bomba/bombardeos/explosiones

NOTA: Mostrar la diapositiva, “Amenzas de Bomba”

Ya que estos incidentes se están volviendo más frecuentes, más adelante en esta capacitación se ampliarán detalles.

B. Planificación para casos de emergencia

NOTA: Mostrar la diapositiva, “Planes para casos de emergencia”

Es importante prepararse para afrontar sucesos que tal vez nunca sucedan, pues los mal llamados imposibles, **sí** que suceden; por lo tanto, tiene sentido pensar y planificar anticipándose a una emergencia, desastre o catástrofe.

Cuando se produce una crisis, la toma de decisiones y acciones pueden reducirse al seguimiento del plan o protocolo establecido.

Estos planes detallan por escrito las medidas a tomarse, que generalmente, consisten en:

1. ¿A quién notificar?

Se deben preparar listas que identifiquen a los contactos en caso de emergencia y tenerlas disponibles en cada sitio; deben aparecer números telefónicos de trabajo, hogar y otros teléfonos más. Los contactos deben priorizarse en orden de quién ha de recibir notificaciones en primer, segundo, tercer lugar, etc. Tiene que conocerse lo que el cliente desea que el guardia haga al llamar al 911 en búsqueda de asistencia policial.

2. ¿Qué debe hacer el guardia durante una emergencia?

- a. Tomar notas de sus observaciones personales
- b. Aplicar los pasos de la lista de medidas
- c. Asegurarse de que la grabadora de video esté encendida, de haber una instalada

3. ¿Qué hacer después de una emergencia?

- a. Conservar las condiciones del lugar de los hechos así:
  - (1) Cerrar el espacio/cuarto
  - (2) Acordonar la zona
  - (3) Restringir el acceso
- b. Conservar los videos que pudieron haber grabado el incidente.

4. Bajo un plan de emergencia general, el guardia de seguridad debe:

- a. Notificar al personal de seguridad lo antes posible, en orden de cadena de mando.

Ciertamente, el guardia debe comunicarse de inmediato con personas de la cadena de mando e informarles sobre el percance/desastre. Los supervisores y administradores pueden entonces comenzar a planificar y desplegar ayuda adicional para controlar la situación.^{vi}

- b. Conocer su área de responsabilidad.

Aplicar, al nivel de su capacitación, primeros auxilios y otras labores de rescate urgentes.

- c. Preparar lo necesario para lograr comunicación efectiva: teléfono, radios, etc.

"En las etapas iniciales de un desastre o emergencia, el mayor requerimiento del guardia es mantener abiertas las líneas de comunicación, de forma que la ayuda llegue lo más rápido posible."^{vii}

A veces, estos aspectos se abordan en el plan del sitio de trabajo, donde se especifica que se debe establecer un "puesto de mando", el cual es simplemente un sitio designado, el punto donde se localizan y ejecutan las medidas de control de emergencias.

- d. Saber cuál es el equipo de emergencia existente, p.ej.: extintores de incendios, tanques de oxígeno, camillas, etc., y saber usarlos.
- e. Estar familiarizado con el inmueble del cliente, las áreas de estacionamiento, etc.

El guardia se convierte en el experto del "contenido" del inmueble; puede que tenga que dirigir al personal de respuesta a emergencias hacia sitios específicos. El guardia debe conocer bien las instalaciones del inmueble.

- f. Conocer el método de identificación adecuado para el personal permitido en el inmueble.
- g. Conocer las políticas de emisión de comunicados de prensa y cómo afrontar a los medios de comunicación.

¿Quién es el responsable de dar a conocer la información a la prensa? Esta información puede ser vital, especialmente ante un desastre de gran escala; el procedimiento debe estar claramente identificado.

- h. Conocer el procedimiento de prevención o reducción de violencia en el sitio laboral.

"El guardia debe contener incidentes en su área y establecer el perímetro interior; existen varias razones para establecer control perimetral:

- (1) Mantiene al mínimo el número de personas expuestas a un peligro."^{ix}
- (2) Pudiera ayudar a contener sospechosos o delitos.
- (3) Pudiera evitar que, durante el caos, saqueadores o ladrones entren, roben o destruyan la propiedad.

- i. Tener listas que enumeren las medidas a tomar.

Cuando ocurren desastres, la reacción de pánico es natural; por eso, al tener las listas de medidas, se pueden implementar los procedimientos de respuesta a emergencias/evacuación, en vez de pasarse por alto.

- j. Tener disponibles planos/croquis del inmueble y también mapas de la zona.

En caso de emergencias a gran escala, los socorristas necesitarán saber detalles del inmueble y de los sitios de labores; estos planos/croquis deben desplegarse en zonas centrales y facilitarse a otras unidades de emergencia.

- k. Tener accesibles planes de evacuación entendibles.

“No solo se debe instruir a la gente para que se retire del sitio, sino que en muchos casos, ayudarle a retirarse.”^x El guardia será quien dirija el movimiento de gente.

C. Procesamiento de información de emergencia

Como regla general, durante emergencias, se recibe información insuficiente o inexacta. Muchas veces, cuando alguien recibe un aviso de emergencia, surgen emociones y confusión: se olvida lo dicho o no se hacen las preguntas correctas para obtener información que permita a los supervisores tomar las mejores decisiones; es difícil volver atrás y recuperar información en un momento posterior.

Entre ejemplos de información esencial, pero que a veces no se obtiene ni se registra, figuran:

NOTA: Mostrar la diapositiva, “Información Esencial de Emergencia”

- 1. Fuente de información

Siempre se debe identificar la fuente de información y establecer un medio para volver a contactar a dicha fuente: dirección, número de teléfono, empleador, etc.; este pudiera ser el elemento más importante para recibir información de emergencia. La fuente original, que a veces es un testigo ocular, a menudo posee información más completa; de no manejarse adecuadamente, esta, "la mejor información" pudiera perderse.

2. Naturaleza de la emergencia

¿Cuál es la naturaleza de la emergencia? ¿Natural o creada por el hombre? ¿Qué tan grande es? ¿Qué tan amenazante es? ¿Qué tan grave es? Sea claro al describirla. ¡Nómbrela!^{xi}

3. Ubicación

La ubicación específica siempre debe señalarse lo más específicamente posible.

4. Hora

Identificar la hora del incidente es muy importante al determinar qué tan rápida y oportunamente se implementará una respuesta, para ser luego delegada y controlada por los departamentos de bomberos, policía, administradores, aseguradoras y otras partes involucradas.

5. Lesiones

El número, alcance e identificación de lesiones marcan el nivel de importancia de las medidas de emergencia ante un incidente, p.ej.: notificaciones a la Administración de Seguridad y Salud Ocupacional (*Occupational Safety and Health Administration, OSHA*), a las agencias de compensación laboral, aseguradoras y otras partes involucradas.

"¿Qué tipos de lesiones se han sufrido? Quienes presenten quemaduras graves necesitarán servicios médicos diferentes a los de víctimas de aplastamiento, por ejemplo."^{xii}

6. Daños y perjuicios

Es importante registrar la naturaleza y el alcance de los daños al inmueble e instalaciones, a propiedades cercanas, etc, ya que después de una emergencia, suelen suceder otros daños, aún sin estar relacionados con el incidente específico mismo, como saqueos, por ejemplo.

7. Medidas aplicadas

Saber qué medidas o acciones ya han sido aplicadas, es un paso muy importante; posiblemente la gerencia deba aplicar medidas adicionales, como notificar al personal médico o a los bomberos, llamar a la policía, informar a ejecutivos o a las familias, etc.

8. Personas notificadas

Será importante que la gerencia sepa quién ya ha sido notificado del incidente, de forma que quienes "deban saber", puedan ser alertados, p.ej.: gerencia de la planta, director de recursos humanos, asesores legales, etc.

9. Identificación de testigos

NOTA: Mostrar la diapositiva, “La identificación de testigos”

- a. ¿Quién vio el incidente?
- b. ¿Quién estaba presente antes del incidente?
- c. ¿Quiénes estuvieron presentes inmediatamente después del incidente?
- d. ¿Quién puede identificar a las personas involucradas?
- e. ¿Quién posee conocimientos sobre los antecedentes del incidente?
- f. ¿Quién posee conocimientos de las actividades a nivel local, del ambiente circundante?

D. Protección del lugar de los hechos

NOTA: Mostrar la diapositiva, “Resguardo del lugar de los hechos”

El personal de seguridad suele ser clave en la protección y preservación del lugar del crimen o accidente; el resto, incluyendo a los gerentes, no siempre son conscientes de la importancia de preservar el lugar de los hechos una vez terminado el incidente; no obstante, siempre debe protegerse este lugar (mantenerlo intacto) tanto como sea posible, hasta que personas informadas y autorizadas lo examinen y reanuden las actividades habituales. Sin la "intervención" de ese alguien "consciente de factores de seguridad", las evidencias, otros elementos o información importante, a menudo son pisoteados, reubicados o descartados, especialmente cuando se ha cometido un delito o ha ocurrido un accidente grave.

Luego de un incidente (crimen o accidente), la evidencia e información que quedan pudieran auxiliar a los investigadores para reconstruir el incidente y determinar el tiempo, manera y secuencia de los sucesos. En un asunto penal, la culpabilidad o inocencia de alguien pudiera ser definida; en casos de accidentes, la imprudencia o responsabilidad civil pudiera también ser definida.

A menudo, los gerentes locales son los "peores enemigos" de la preservación del lugar de los hechos; con frecuencia, para obtener una vista de primera mano, pisotean la evidencia y ordenan la limpieza inmediata del área. Estas acciones alteran, dañan o eliminan las evidencias y la información necesaria para establecer la culpabilidad, inocencia, imprudencia o responsabilidad civil de alguien.

1. La conservación del lugar de los hechos se puede lograr:
  - a. Cerrando/restringiendo el acceso a la habitación o área
  - b. Acordonando el sitio con cinta u otro material, para resguardarlo

2. Protegiendo los artículos conocidos con evidencias
  - a. Protegiendo huellas dactilares o artículos que podrían contenerlas
  - b. Rastros de llantas, etc.

- c. Fluidos corporales
  - d. Artículos que no "encajan" en el cuadro del resto del área
  - e. Armas
- E. Situaciones de emergencia específicas

Hoy día, existen dos emergencias frecuentes: la violencia en lugares de trabajo y amenazas de bomba.

- 1. Violencia en el lugar de trabajo

NOTA: Mostrar la diapositiva, “La violencia en el lugar de trabajo”

- a. Información estadística
  - (1) Vivimos en una época de creciente violencia; en la última década, los actos de violencia en lugares de trabajo han ido en aumento: "Se estima que cada día laboral, se producen 16,400 amenazas, 723 trabajadores son atacados y 43,800 son acosados."^{xiii} La violencia se ha convertido en un método común para resolver conflictos; cortes, disparos y palizas son solo algunos de los más utilizados en el lugar de trabajo, para intimidar a otro. De acuerdo al Buró de Estadísticas Laborales, en el 2016^{Xiv} unos 16,890 trabajadores resultaron heridos y 500 más murieron como resultado de la violencia en el lugar de trabajo.^{Xiv}
  - (2) “La violencia en el lugar de trabajo parece tener dos definiciones; la perpetrada por los medios de comunicación, donde hay un empleado desarmado, descontento; y la otra es un perpetrador que dispara selectiva o indiscriminadamente a otros empleados, supervisores o gerentes. Sin embargo, los estudios han demostrado que la amenaza real a la que se enfrentan los trabajadores se describe con mayor precisión como:

cualquier acto cometido contra un empleado, el cual crea un entorno hostil y afecta negativamente al empleado, ya sea física o psicológicamente. Estos actos incluyen todo tipo de agresiones físicas o verbales, amenazas, coerción, intimidación y toda forma de acoso".^{xv}

- (3) “En un estudio de 2015, realizado por el Departamento de Justicia de EEUU, se descubrió que, de 417 homicidios en el lugar de trabajo, 43% de las mujeres fueron asesinadas por un familiar o pareja doméstica; el 33% de los hombres fueron asesinados por un ladrón. El estudio indicó que, a pesar de que la violencia en el lugar de trabajo iba en aumento, el número de homicidios en el lugar de trabajo estaba disminuyendo”.^{xvi}
- (4) Algunos incidentes de violencia son el resultado de problemas entre personas en el lugar de trabajo; sin embargo, la mayoría de estos actos son el resultado de problemas ajenos al lugar de trabajo, más bien se seguía al individuo hasta el lugar de trabajo. Entre estos problemas ajenos o externos, se incluyen diferencias entre los individuos y también dificultades domésticas, como separaciones, divorcios, amantes, etc.
- (5) Un individuo propenso a la violencia, siempre sabe cuándo y dónde encontrar a la persona hacia la que se dirige su animosidad: el lugar de trabajo. En consecuencia, muchos de estos actos ocurren en el lugar de trabajo, o en estacionamientos, cuando la persona en cuestión llega al trabajo, o cuando se retira. El individuo violento a menudo lleva en su automóvil las armas para cometer sus actos de violencia, como pistolas, cuchillos, garrotes, etc., ya que las puede mantener fuera de la vista y a la mano, listas para ejecutar su agresión en estacionamientos o áreas cercanas.

- (6) A menudo, las amenazas de violencia le llegan a alguien en su lugar de trabajo mediante una llamadas telefónicas hechas por la persona violenta, como resultado de conversaciones escuchadas o bien, de parte de un supuesto amigo de la persona en cuestión, o víctima. Ninguna amenaza de violencia debe ser ignorada, sino abordada; la responsabilidad potencial del empleador es demasiado grande como para que dicha amenaza, se pase por alto.
  - (7) Todos los empleados tienen derecho a esperar un entorno de trabajo seguro.
- b. Identificar los factores de riesgo y síntomas de violencia en el lugar de trabajo;

NOTA: Mostrar la diapositiva, “Indicios de conductas”

Los profesionales de la seguridad deben estar conscientes de aquellos factores que apuntan hacia una situación de violencia en el lugar de trabajo, instigada por un compañero; a manera de indicadores, busque las siguientes señales de comportamiento en los empleados: ^{xvi}

- (1) "Quejas repentinas y persistentes de haber sido tratados injustamente
- (2) Culpar a los demás por los problemas personales
- (3) Cambio repentino de comportamiento, deterioro en rendimiento laboral
- (4) Palabras expresando que les gustaría que algo malo le pasara a un supervisor o compañero
- (5) Comportamiento paranoico
- (6) Aumento repentino de ausentismo laboral

(7) Actos de acoso sexual u obsesión por un compañero/a; enviar regalos o notas no deseadas, hacer llamadas no solicitadas, hostigamiento

(8) Hablar consigo mismos

NOTA: Mostrar la diapositiva, “Indicios de conductas, continuación”

(9) Inestabilidad en relaciones familiares

(10) Problemas económicos asociados a la falta de aumento de sueldo o ascenso

(11) Malas relaciones con los compañeros o la gerencia

(12) Antecedentes de comportamiento violento

(13) Amenazas previas, directas o indirectas

(14) Mostrar y hablar sobre materiales de lectura de naturaleza violenta

(15) Portar un arma oculta o exhibir una

(16) Cambios repentinos de estado de ánimo, depresión

(17) Rechazo repentino a cumplir con reglamentos o deberes

(18) Incapacidad para controlar sentimientos, arrebatos de ira, maldecir, dar portazos, etc."

c. "A menudo, la violencia en el lugar de trabajo es cometida por alguien ajeno a la empresa; por lo tanto, es importante mantener la vigilancia en la entrada de la empresa. Las siguientes situaciones indican el potencial de amenazas:

NOTA: Mostrar la diapositiva, “Los infractores más comunes”

- (1) Cónyuges o parejas de empleados en situación de relación abusiva
  - (2) Pretendientes rechazados, parejas involucradas en procedimientos de divorcio o separación
  - (3) Ex empleados que han sido despedidos o dados de baja
  - (4) Personas que cometen robos a mano armada
  - (5) Personas involucradas en actividades de pandillas ^{xvii}
- d. Procedimientos para responder a una situación de violencia en el lugar de trabajo.

NOTA: Mostrar la diapositiva, “Respuesta a la violencia en el lugar de trabajo”

- (1) Si observa comportamientos sospechosos, notifique al supervisor y a otros guardias.
- (2) Antes de encontrarse con la persona sospechosa, espere hasta que cuente con la suficiente ayuda.
- (3) Utilice frases y palabras calmantes y tranquilizadoras, dirigiéndose a la persona en cuestión. Parezca querer ayudar a la persona a localizar a quien está buscando, o a determinar la razón por la que se encuentra en el inmueble.
- (4) Trate de mantener a la persona en cuestión limitada a un área con mínimo de personas alrededor.

- (5) Trate de que la persona en cuestión abandone voluntariamente el inmueble; después notifique a las autoridades locales.
- (6) Tenga en cuenta las políticas y los procedimientos de su propia agencia con respecto a este tema, especialmente las relacionadas con intrusión en el inmueble.

2. Amenazas de bomba

NOTA: Mostrar la diapositiva, “Procedimientos ante amenazas de bomba”

La mayoría de las amenazas de bomba se hacen por teléfono y, por lo general, este es el único contacto que las autoridades tendrán con el autor de la amenaza; es probable que esta llamada sea la única oportunidad para recopilar información sobre esa persona.

Se debe hacer todo lo posible para identificar a la persona, junto con su ubicación, prestando especial atención a detalles como ruidos de fondo, acento, si lo hay, sexo masculino o femenino, hora de la llamada recibida (lo más precisamente posible).

a. Procedimientos ante amenazas de bomba

- (1) Notificar de inmediato a la gerencia del negocio/cliente, de acuerdo a las políticas de emergencias establecidas; las cuales deben establecer a quién se debe notificar y qué medidas se deben tomar. Por supuesto, las fuerzas del orden locales deberían aparecer en la lista.
- (2) Reunir la mayor cantidad de información posible.
- (3) Empatizar con la persona que llama.
- (4) Registrar la información correctamente.

5. Identificar los números de teléfono entrantes (aparecen en el identificador de llamadas)

NOTA: Mostrar la diapositiva, “Procedimientos de búsquedas”

- b. El personal debe saber:
  - (1). Dónde buscar (área de responsabilidad)
  - (2). Cómo buscar (procedimientos de búsqueda)
  - (3). Qué buscar (dispositivos/paquetes inusuales o sospechosos)
  - (4). Qué hacer cuando se encuentre el objeto (no tocar, solo informar)
3. Inclemencias del tiempo

NOTA: Mostrar la diapositiva, “Inclemencias del tiempo”

Las inclemencias del tiempo son un tipo de emergencia que todos los sitios experimentan en un momento u otro, por lo que debe estarse preparado para afrontarlas. Los efectos más comunes del mal tiempo son los cortes de electricidad, que a su vez, afectan a los controles de computadoras, a los sistemas de alarmas, a los sensores de seguridad, etc.

Entre las inclemencias se encuentran: tormentas eléctricas, fuertes vientos, huracanes, tornados, hielo, nieve o inundaciones; muchas veces, ocurre una combinación de estos elementos. Es imperativo que el personal de seguridad esté al tanto de las repercusiones que el mal tiempo pudiera causar en una localidad determinada, así como de las políticas y procedimientos de los clientes para lidiar con estas situaciones; también le servirán para determinar sus propias necesidades de protección personal como guardia.

- a. Las notificaciones o mensajes de advertencia son emitidos desde la estación de radio de la Administración Nacional Oceánica y Atmosférica (*National Oceanic and Atmospheric Administration, NOAA*), también conocida como "*Weather Radio*", así como por estaciones de radio y televisión a nivel local; la Administración *NOAA* es un departamento del gobierno federal. Existen dos palabras clave que el Servicio Meteorológico Nacional (*National Weather Service, NWS*) utiliza:
  - (1) Vigilancia (*Watch*): esta etapa de alerta normalmente da un margen de 6 a 36 horas de aviso para que la población se prepare y esté al tanto de los factores potenciales que favorecerían un cierto tipo de inclemencia. Normalmente, la gerencia es alertada de estas condiciones por el guardia en turno.
  - (2) Advertencia (*Warning*): esta etapa de alerta se emite cuando un área específica se encuentra a 30 - 60 minutos de la trayectoria de una tormenta violenta o peligrosa; es entonces cuando se pueden poner en marcha planes de evacuación. La gerencia monitorea la situación y hace los preparativos necesarios.

- b. Bajo ciertas condiciones, normalmente cuando hay huracanes, nevadas y heladas, el personal de seguridad necesita hacer preparativos especiales; al ser inminentes estos sucesos, el guardia debe presentarse a trabajar mejor preparado; por ejemplo, llevando algo de comida, bebida, ropa adicional o adecuada y dejar en sobre aviso a su familia por lo que pudiera ocurrir; de poderlo hacer con seguridad, se espera que se presente a trabajar.

- c. Las funciones de seguridad deberán detallarse en instructivos, políticas del cliente y memorandos, alentando al uso del sentido común.

Bajo las inclemencias del tiempo, la seguridad es motivo de inquietud, ya que pueden salir volando objetos peligrosos; el cableado eléctrico energizado pudiera caerse; el agua pudiera hacer desaparecer suelos y carreteras. El guardia debe estar preparado para ayudar según instrucciones y, lo más importante, convertirse en fuente de información documentada sobre los sucesos en curso, sobre la asistencia de emergencia solicitada y sobre las condiciones generales del área tras el paso del mal tiempo.

F. Seguridad en el lugar de trabajo

NOTA: Mostrar la diapositiva, “La seguridad en el lugar de trabajo”

A continuación se muestra terminología breve y básica, prácticas y procedimientos de seguridad en el lugar de trabajo que pueden ayudar a disminuir o evitar emergencias.

A menudo se pide a los guardias de seguridad que informen a la gerencia acerca de infracciones cometidas contra la seguridad; en muchos lugares, se requiere que el personal de seguridad haga cumplir reglamentos tales como fumar solo en áreas para fumadores.

Algunas medidas de seguridad importantes con las que el guardia pudiera encontrarse en el lugar de trabajo son:

1. Hojas de datos de seguridad de materiales (*Material Safety Data Sheets, MSDS*)

Los fabricantes de productos que contienen agentes químicos deben proporcionar hojas *MSDS* sobre su producto, las cuales deben ser fácilmente accesibles para empleados y visitantes; también deben mostrar los posibles efectos adversos, características físicas y químicas, medidas de protección requeridas, procedimientos de respuesta médica y requisitos de limpieza. El personal de seguridad necesita saber dónde están los formularios *MSDS* para su propio uso y el de otros cuando se solicite.

2. *HazCom*

Esto significa “*hazard communications*” (comunicación de peligros), es decir, la práctica de comunicar a empleados, visitantes y a otros en el sitio de trabajo, el tipo y la gravedad del peligro que los materiales en uso representan.

3. Permiso de quema (trabajo en caliente)

Cuando se produce una llama abierta, - un trabajo en caliente, se necesita obtener un permiso de quema, p. ej. trabajos de soldadura. El permiso y la actividad se registran previamente y se supervisan durante y después de su finalización.

4. Permiso de espacio confinado

Este es un procedimiento que requiere personal especialmente capacitado, equipo y monitoreo constante mientras el personal está en el área afectada y en los alrededores.

5. Bloqueo y etiquetado (*Lock Out-Tag Out, LOTO*)

En el procedimiento *LOTO*, se coloca una etiqueta o letrero que indica los procedimientos a ser aplicados cuando el equipo esté en reparación y deba permanecer fuera de funcionamiento; comúnmente, los equipos que requieren de este procedimiento son los mecánicos, eléctricos y presurizados (fluido, gas o aire), ya que el encendido repentino de estos equipos causaría lesiones graves o fatales a quienes estén cerca. Estas situaciones normalmente se evidencian mediante el bloqueo del equipo, remoción de piezas y otros procedimientos obvios a la vista.

6. Patógenos transmitidos por vía sanguínea

Este es el término utilizado para identificar enfermedades que pueden transmitirse de persona a persona a través del contacto con fluidos corporales; lo que puede representar un problema grave de salud pública.

Los guardias de seguridad deben estar conscientes de estos términos porque, durante el curso de sus funciones, pudieran surgir situaciones que, para evitar la pérdida de vidas, de extremidades o de la propiedad, se requieren los conocimientos anteriores.

G. Sistemas de alarma

NOTA: Mostrar la diapositiva, “Los sistemas de alarma”

Para detectar emergencias, antes de que se vuelvan demasiado graves, en la mayoría de los inmuebles se usan alarmas, las cuales alertan al personal de seguridad y a otros, sobre la fuente de la posible emergencia. Por ejemplo, un detector de humo puede advertir que pudiera estar surgiendo un incendio en alguna área de las instalaciones. Una alarma también puede alertar sobre un allanamiento/entrada ilegal a las instalaciones. Estos y otros muchos otros dispositivos pueden ayudar a prevenir emergencias porque sirven para avisar de que algo anda mal.

1. Para ser un buen guardia de seguridad, se debe estar familiarizado con los sistemas de alarma de la empresa; los cuales están diseñados para detectar, no necesariamente prevenir, sucesos como incendios, humaredas, exceso de flujos de agua, entradas o salidas no autorizadas; el guardia debe entender las capacidades y deficiencias de los dispositivos, ya que pueden ayudarle a realizar su trabajo si comprende cómo funcionan. Una alarma activada puede llamar la atención del guardia de varias maneras.

Generalmente, los sistemas de alarma se dividen en dos categorías:

- a. Alarmas silenciosas

Estas alarmas están diseñadas para alertar a las fuerzas del orden, o al personal de seguridad, sin alarmar al intruso. Por ejemplo, la entrada de un intruso activa la alarma cuya señal va a una estación de monitoreo; o bien, alerta a la policía o al personal de seguridad para que respondan en una ubicación en lo particular.

b. Alarmas de atención/advertencia

Estas alarmas están diseñadas para ahuyentar a intrusos con un sonido fuerte, como una sirena, antes de que el intruso logre su objetivo.

c. Combinación de dos tipos alarmas

Estas alarmas emiten una fuerte e insistente señal de advertencia para asustar al intruso y, al mismo tiempo, para alertar a la policía o al personal de seguridad.

2. Tipos de sistemas de alarma

NOTA: Mostrar la diapositiva, “Los sistemas de alarma”

a. Alarmas antirrobo o contra intrusiones

Para activar la alarma, estos sistemas pudieran usar un sensor de presión, un sensor de calor, un detector de movimientos o un cortacircuitos confiable; este tipo de alarma pudiera o no ser silenciosa.

b. Alarmas de incendios

Muchas alarmas de incendios se activan desde su montura de jale, o pudiera haber una alarma instalada en los interruptores del flujo de agua, sirenas y/o paneles de control de incendios, todos los cuales pueden alertar al guardia de seguridad. Los sistemas de rociadores también pudieran indicar un problema cuando están activados.

c. Alarmas de retención o coacción

Las alarmas de retención pudieran ser silenciosas o audibles; a veces están conectadas directamente a un departamento del orden público; las alarmas de coacción normalmente se activan manualmente.

- d. Cámaras con monitor de circuito cerrado (*Closed Circuit, CCTV*)

Los monitores y grabadoras de video generalmente son monitoreados por el personal de seguridad, el cual alertará a otras partes cuando se detecten problemas.

- e. Sistemas de acceso con tarjeta y códigos

Normalmente, para poder acceder a este sistema, a las personas se les emite una tarjeta de identificación o se les asigna un código personal.

- f. Monitores de detección

Normalmente, estas alarmas se utilizan en tiendas comerciales para detectar si las mercancías se llevan más allá de un punto determinado (hurto).

Hay que recordar que todos los modelos pudieran funcionar mal debido a manipulación o descuido humano, debido a condiciones climáticas o a la presencia de pájaros, ratas, etc. También es cierto que un profesional de primer nivel pudiera ser capaz de desactivar casi cualquiera de estos dispositivos, por lo que el guardia debe evitar hablar sobre estos sistemas con personas ajenas, las cuales pudieran obtener datos y después desactivarlas; el guardia debe mantener máxima confidencialidad.

- 3. Los deberes de los guardias de seguridad pudieran incluir la supervisión de los paneles de control de incendios; es importante que el guardia comprenda la documentación referente a su responsabilidad sobre este importante aspecto, pues su vida y de los demás, pudiera estar en sus propias manos.
- 4. La respuesta de seguridad a cualquier alarma debe aplicarse priorizando y teniendo en cuenta la seguridad del guardia y la de los demás; el conocimiento de los deberes asignados ayudará a lograrlo.

5.

III. Conclusión

A. Resumen

NOTA: Mostrar la diapositiva, “Objetivos de capacitación”

Durante este bloque de instrucción, hemos hablado sobre la naturaleza de las emergencias y sus tipos más comunes, a los que posiblemente respondan los guardias de seguridad. Describimos los procedimientos que deben integrarse a un plan de emergencia y señalamos cuán crítico es contar con este plan, **antes** de que se presente una emergencia real. Exploramos la peligrosa naturaleza de la violencia en el lugar de trabajo y también abordamos las amenazas de bomba; esbozamos la respuesta de seguridad adecuada ante estos incidentes. También abarcamos materiales para ayudar a distinguir entre los diferentes tipos de sistemas de alarma y sus funciones.

NOTA: Mostrar la diapositiva, “Preguntas”

B. Preguntas de la clase

C. Afirmación de cierre

Reconocer que una de las principales responsabilidades del guardia de seguridad es responder a situaciones de emergencia, plantea algunas preguntas introspectivas importantes:

NOTA: Mostrar la diapositiva, “Respuestas a las preguntas...”

1. ¿El guardia sabe qué hacer si tuviera que responder a una de las situaciones abordadas en este bloque de instrucción?
2. ¿El guardia puede mantener la calma y serenidad de manera efectiva, e implementar correctamente el protocolo estándar?
3. ¿Lo lograría usted?

Como puede ver, cuando se tenga que responder a una situación potencialmente peligrosa, se necesitará de un compromiso firme de su parte para mantener el profesionalismo y la dedicación ante una empresa y ante las personas con las que trabaja. Todo el mundo dependerá de usted para salir adelante; tenga un plan bien pensado y esté preparado para actuar en consecuencia.

NOTAS

-
- i. Daniel Roth, "Someone to Watch Over Us," *Fortune*, 144, 12, December 10, 2001, p. 216
  - ii. Thomas Adams, Police Field Operations 5th edition (Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall, 2001), pp. 230-231.
  - iii. *Ibid.*, p. 25
  - iv. *Ibid.*
  - v. Allen P. Bristow, Police Disaster Operations (Springfield, IL: Charles C. Thomas, 1972), p. 98
  - vi. Adams, p. 231
  - vii. *Ibid.*, p. 232
  - viii. *Ibid.*
  - ix. *Ibid.*, p. 233
  - x. *Ibid.*
  - xi. *Ibid.*, p. 231
  - xii. *Ibid.*
  - xiii. Steve Kaufer and Jurg Mattman, "Workplace Violence: An Employer's Guide," Workplace Violence Research Institute, (en línea visitando: http://noworkviolence.com/articles/employers_guide.htm, 2001), pp. 1-2.

- xiv. ¹Bureau of Labor Statistics (2016). TABLE R4. Number of nonfatal occupational injuries and illnesses involving days away from work by industry and selected events or exposures leading to injury or illness, private industry, 2016.Cdc-excel
- xv. Steve Kaufer and Jurg Mattman, “Workplace Violence: An Employer’s Guide,” Workplace Violence Research Institute, (en línea visitando: http://noworkviolence.com/articles/employers_guide.htm, 2001), pp. 1.
- xvi. A Bureau of Justice Statistics, “Workplace,” www.bjs.gov/index.
- xvii. Steve Kaufer and Jurg Mattman, “Workplace Violence: An Employer’s Guide,” Workplace Violence Research Institute, (en línea visitando: http://noworkviolence.com/articles/employers_guide.htm, 2001), p. 2.