

GUÍA DE ACTUACIÓN:

ASALTO EN CENTROS COMERCIALES



INTRODUCCIÓN

En esta guía se proporciona una descripción general de los aspectos esenciales que se deben tener en consideración para prepararse y responder ante un asalto en un centro comercial. La guía pretende proporcionar una serie de medidas concretas y prácticas para una respuesta eficaz.

Está dirigida tanto a personal de gestión de centros comerciales, como a proveedores de servicios de seguridad y operadores comerciales.

Debe tenerse en consideración que en caso de producirse un ataque, la gerencia del centro comercial será objeto de una estricta evaluación por parte de las autoridades competentes, e incluso por otros agentes, como inversores o compañías de seguros, pudiendo ser juzgada tanto por su actuación, como por los procedimientos implantados para la prevención y gestión de este tipo de incidentes. En consecuencia, es importante estar convenientemente preparados para afrontar incidentes de este tipo.

Grupo de referencia:

SAFE Asset Group.....	Erik Engstrand
ECE Marketplaces GmbH.....	Ulrich Schmitz
Skandia Fastigheter	Henrik Philblad
ECSP	Julien Bouyeron
Varner Gruppen	Robert Granath
AECC	Beatriz Vidal
Gentalia	Luis Barajas

¿QUÉ SE ENTIENDE POR «ASALTO»?

El término «asalto» describe un suceso en el que una o más personas recurren a la fuerza letal para atacar a personas en un lugar público. Esto es cada vez más frecuente en distintos países de todo el mundo.

Este tipo de incidentes puede producirse con poca o nula advertencia previa, pudiendo ser muy difíciles de detener.

Los asaltantes representan una amenaza considerable en los centros comerciales, y recurren a diversas formas de violencia para dañar al público. Estos incidentes, que se caracterizan por el propósito común de exponer a personas inocentes a una fuerza letal, a menudo persisten hasta la llegada de equipos externos de intervención para poner fin a la violencia.

Tras estudiar casos documentados de asaltos en lugares de pública concurrencia, se hace evidente que la mayoría de estos sucesos se desarrollan durante un periodo de cinco a diez minutos. Su duración se puede acortar si las fuerzas del orden llegan pronto al lugar de los hechos y actúan con rapidez, o si el agresor se retira voluntariamente.

NOTA IMPORTANTE El propósito de esta guía es proporcionar información general sobre asaltos en centros comerciales y cómo responder ante ellos. La guía no pretende en ningún caso sustituir a la formación o el asesoramiento de profesionales. Si tiene alguna pregunta o inquietud en relación con incidentes de este tipo, consulte con especialistas. Esta guía tampoco pretende ser una lista exhaustiva de todos los pasos que se pueden emprender para prepararse y responder ante un asalto. Los pasos concretos que se deban adoptar en cada caso, dependerán de las circunstancias particulares de cada incidente.

Los autores de esta guía no formulan declaración alguna, ya sea explícita o implícita, en cuanto a la exactitud o la integridad de la información aquí contenida. Los autores no se hacen responsables de las posibles pérdidas o daños que puedan derivarse de hacer uso de esta guía o de confiar en la información que esta contiene.



04

TRES FACTORES CRÍTICOS PARA UN DESENLACE SATISFACTORIO



PLANIFICACIÓN. Tener habilitado un plan antes de que ocurra un incidente ayudará a garantizar que todos sepan qué hacer y que los recursos se utilicen de manera eficaz.

COMUNICACIÓN. Durante un asalto, una comunicación rápida y eficaz resulta fundamental. Esto incluye la comunicación entre el personal de gerencia y seguridad del centro, los locales comerciales, los visitantes y las fuerzas del orden.

COLABORACIÓN. La respuesta a un asalto debe contar con la colaboración de todas las partes interesadas. Esto incluye la gerencia del centro, el equipo de seguridad, los empleados de los establecimientos comerciales y las fuerzas del orden. En esta guía, se proporcionará una descripción general de los principales factores a tener en consideración por parte de los distintos intervinientes, para la resolución de este tipo de conflictos.



Recordatorio Es fundamental una revisión, evaluación y adaptación periódicas de los planes y procedimientos de actuación en caso de emergencia, para garantizar una preparación constante y una respuesta eficaz ante incidentes de este tipo. Manténgase al día de las mejores prácticas recomendadas y recurra a la experiencia de profesionales cualificados.

Si necesita más orientación o asistencia específica para su centro comercial, no dude en consultar a la policía, expertos en seguridad o especialistas que puedan brindarle asesoramiento personalizado en función de sus circunstancias específicas.

05

PLANIFICACIÓN



Una planificación detallada y precisa es un factor crítico de éxito a la hora de mitigar las consecuencias de un asalto en un centro comercial. Prepararse concienzudamente mediante una planificación exhaustiva, formación y ejercicios de personal puede reducir significativamente el impacto de este tipo de sucesos. El análisis de sucesos ocurridos en diversos países, pone de manifiesto que la capacidad de actuación, incluso en circunstancias inciertas, depende de manera fundamental de una adecuada preparación.

Una planificación integral debe incluir medidas preventivas, estrategias de respuesta durante el incidente y procedimientos posteriores de restablecimiento de la actividad y evaluación de los hechos, centrados todos ellos en un objetivo: minimizar las consecuencias. Los asaltos suelen producirse de forma repentina y durante un periodo de tiempo breve, y a menudo no da tiempo a que llegue la policía para gestionar la adecuada protección y evacuación de los ocupantes del edificio. Por lo tanto, es imprescindible que el personal que se encuentre en el centro comercial, adopte medidas inmediatas para protegerse. La ausencia de un plan bien definido o de la preparación para manejar tales situaciones puede desembocar en daños considerables tanto a la integridad de las personas como a la seguridad y continuidad del negocio.

06



COMUNICACIÓN

En este tipo de sucesos de rápido desarrollo, una comunicación eficaz es fundamental, pues asegura una respuesta coordinada y reduce el riesgo de daños personales graves. Los centros comerciales deben evaluar sus capacidades de comunicación en incidentes de estas características, para que se realice de forma rápida y eficiente, a través del sistema de megafonía, mensajes SMS u otro tipo de canales de comunicación.



COLABORACIÓN

La colaboración entre los responsables de gestión del centro comercial, el equipo de seguridad, los operadores comerciales y las fuerzas del orden es fundamental para lograr un desenlace satisfactorio. Compartir experiencias, intercambiar información y realizar simulacros o ejercicios operativos conjuntos mejora el entendimiento y la colaboración entre todas las partes implicadas.



RECORDATORIO

¡Su propia
seguridad siempre
es lo primero!

Este enfoque colaborativo conduce a una gestión de incidentes más fiable y contribuye a generar una sensación de seguridad para todos. Si otros lugares públicos cercanos, como estadios, centros de espectáculos, estaciones de tren o grandes oficinas, comparten un perfil de riesgo similar, es importante que el centro comercial establezca canales de comunicación y cooperación con ellos. Se debe prestar especial atención a la capacidad de alertarse mutuamente con rapidez, lo que permite adoptar medidas proactivas en respuesta a posibles amenazas.



EL PAPEL DE LA GERENCIA DEL CENTRO

Para manejar eficazmente un suceso impredecible, los responsables de la gerencia del centro deben tener habilitado un plan bien definido que describa las acciones concretas que se deben adoptar durante un incidente (esto incluye cuándo, dónde, cómo, quién y por qué). Los asaltos con agresores activos suelen ser breves pero intensos, y suelen limitar la capacidad de los responsables de gestionar el incidente para informar y orientar a los equipos de intervención y los usuarios del edificio. Una preparación exhaustiva, con funciones y responsabilidades claramente definidas, resulta esencial.

LOS RESPONSABLES DE LA GERENCIA DEL CENTRO DEBEN REVISAR Y PLANIFICAR LOS SIGUIENTES ASPECTOS.



Consulte el anexo 1 para ver la lista de comprobación correspondiente.



ANTES DE UN INCIDENTE

Protocolos de seguridad: Elabore protocolos de seguridad específicos para asaltos. En España, dichos protocolos deberían estar integrados en el Plan de Autoprotección, documento de obligada existencia en centros comerciales, según la Norma Básica de Autoprotección (RD 393/2007)

Funciones y responsabilidades: defina claramente las funciones y responsabilidades de todas las personas involucradas, y especifique cuándo debe emprenderse cada actuación.

Comunicación: establezca cómo debe producirse la comunicación; Determine qué mensajes se deben transmitir y que información es necesario compartir, establezca canales de comunicación efectivos y defina cuándo y cómo debe difundirse la información.

Sistemas técnicos: evalúe las distintas soluciones y sistemas técnicos disponibles para la gestión de incidentes e implemente los más apropiados en cada caso. Por ejemplo, sistema de megafonía y mensajes de seguridad predefinidos, sistemas de difusión de SMS, CCTV o sistemas de sectorización de incendios, entre otros.

Directrices y prácticas rutinarias: establezca pautas simples e implemente procedimientos estandarizados para garantizar una respuesta adecuada. Los empleados de las empresas de servicios del centro o de los establecimientos comerciales necesitan instrucciones sencillas, fáciles de entender y de seguir.

Formación: imparta sesiones de formación en colaboración con los operadores comerciales, los proveedores de servicios, la empresa de seguridad y la policía.

Simulacros y ejercicios: realice simulacros y ejercicios sencillos para evaluar los protocolos, entrenar a los equipos y mejorar la respuesta a incidentes.



DURANTE UN INCIDENTE

Comunicación: determine cómo debe gestionarse eficazmente la comunicación durante el incidente. Para asegurar una comunicación rápida y eficiente, es necesario que utilice mensajes predefinidos en su sistema de megafonía, mensajes SMS u otros.

Funciones y responsabilidades: asigne y comunique de forma clara las responsabilidades de cada persona durante el incidente. Los inquilinos de los locales comerciales deben disponer de instrucciones claras de antemano.

Gestión de crisis: establezca protocolos de gestión de crisis, tanto sobre el terreno como a distancia.

Presencia policial: coordínese con las fuerzas policiales (esto incluye establecer puntos de encuentro e intercambiar información según los requisitos que le comuniquen). Hay que tener en cuenta que en caso de intervención, necesitarán planos actualizados, acceso al CCTV e incluso llaves o tarjetas de acceso. También se deberá valorar si hay que proceder al corte del suministro eléctrico o el apagado del sistema de alarma contra incendios





DESPUÉS DEL INCIDENTE

Primeros auxilios: elabore protocolos que definan cómo actuar en caso de que cualquier miembro del personal, empleado de los locales comerciales, visitante y otras personas resulten heridos.

Gestión de los medios de comunicación: implemente estrategias para gestionar eficazmente las relaciones con los medios de comunicación después del incidente.

Operaciones: defina procesos que faciliten el restablecimiento de la actividad comercial normal.

Mantenimiento: asegúrese de tener habilitadas rutinas de limpieza y desinfección después de un incidente de este tipo.

Ayuda en situaciones de crisis: establezca mecanismos de ayuda psicológica e información del personal, identificando a aquellas personas que necesiten asistencia profesional.

Coordinación: en el caso de que haya víctimas, planifique los espacios para su estancia y asistencia, y las rutas para su evacuación. En casos de gran relevancia, valore la posibilidad de implantar lugares conmemorativos.

Evaluación: documente el incidente, identifique las áreas de mejora e implemente los cambios necesarios en sus planes de acción.



ASPECTOS IMPORTANTES



Simulacros: Algunos ejercicios simples, como los simulacros de evacuación y los análisis basados en situaciones y casos específicos, pueden mejorar la preparación mental y asegurar una respuesta coherente entre los responsables de gestión del centro, los proveedores de servicios de seguridad y los inquilinos comerciales. Un ejercicio de no más de 20 minutos para salir rápidamente de la tienda o cerrarla y esconderse en su interior, podría ser de gran ayuda.

Colaboración con la policía y los servicios de emergencia: invitar a los cuerpos y fuerzas de seguridad y los servicios de emergencia externos a participar en los simulacros, mejora la colaboración y proporciona valiosos conocimientos sobre las circunstancias concretas que podrían ser decisivas en caso de un asalto. También mejora la comprensión del equipo de seguridad y de los empleados de los establecimientos comerciales sobre las operaciones de la policía y los servicios de emergencia.

Comunicación con los inquilinos comerciales: esto es fundamental; Los empleados de las tiendas deben estar al tanto de las directrices aplicables, los procedimientos, la comunicación y las acciones que emprenderán los responsables de gestión del centro durante un asalto.

Grupo de colaboración: establezca un grupo de colaboración formado por los inquilinos comerciales, los miembros del equipo de seguridad del centro y la policía, para coordinar rutinas internas basadas en actuaciones y expectativas realistas.

Planos actualizados del centro comercial: mantenga actualizados los planos del centro comercial y asegúrese de que estén siempre a disposición de las partes interesadas, tanto internas como externas.

Ejercicios para los inquilinos de locales comerciales:

anime a los inquilinos de los locales comerciales a que realicen sus propios ejercicios sencillos con su personal, centrándose en diversos escenarios y procesos de toma de decisiones. Por ejemplo: cómo cerrar la tienda, cómo manejar a los clientes que quieren abandonar la tienda y cómo desalojar la tienda de forma rápida y segura. A veces, las vías de evacuación convencionales, para otro tipo de emergencias, no son las más adecuadas para este tipo de incidentes. Es interesante identificar vías de evacuación alternativas, en circunstancias de este tipo, como puede ser la salida a través de almacenes y partes traseras de los locales, a través de establecimientos colindantes, o rompiendo una ventana que de al exterior.

Coordinación con establecimientos cercanos: establezca mecanismos de alerta y procedimientos de coordinación con establecimientos cercanos para promover una respuesta colectiva en caso de sufrir un asalto.

Planes de reapertura: elabore un plan para determinar cuándo debe reabrir el centro comercial después de un incidente. Plántese habilitar iniciativas para ayudar a los inquilinos comerciales que no puedan regresar a sus negocios y emprenda el restablecimiento de los suministros. Establezca y decida un plazo inicial para la apertura y el restablecimiento de la actividad comercial y la recopilación de información.

¡Incorporar estas consideraciones reforzará la preparación y la capacidad de respuesta de los responsables de gestión del centro comercial!



RECORDATORIO

¡Su propia seguridad siempre es lo primero!

Recuerde que es fundamental una revisión, evaluación y adaptación periódicas de los planes y procedimientos para garantizar una preparación constante y una respuesta eficaz ante los incidentes con asaltantes. Manténgase al día de las prácticas recomendadas más recientes del sector y recurra a la experiencia de profesionales.

Si necesita más orientación o asistencia específica para su centro comercial, no dude en consultar con expertos en seguridad o especialistas que puedan brindarle asesoramiento personalizado en función de sus circunstancias específicas.



EL PAPEL DEL EQUIPO DE SEGURIDAD

Dado que es probable que, junto con los inquilinos de los locales comerciales, el equipo de seguridad sea de los primeros en estar presentes en el lugar de los hechos, es fundamental habilitar directrices y procedimientos claros en coordinación con los responsables de gestión del centro.



ANTES DE UN INCIDENTE

Funciones y responsabilidades: defina claramente las funciones y responsabilidades del personal de seguridad, y de los miembros de los equipos de emergencia y evacuación establecidos en el Plan de Autoprotección, para asegurarse de que todos comprendan sus tareas y objetivos.

Directrices y prácticas rutinarias: implemente directrices y rutinas simples pero exhaustivas que estén coordinadas con los protocolos de emergencias y evacuación del centro.

Formación, ejercicios, evaluación y seguimiento: realice sesiones de formación, ejercicios, evaluaciones y seguimientos periódicos y sencillos para mejorar las capacidades de preparación y respuesta.



DURANTE UN INCIDENTE

Alertas inmediatas: en caso de incidente, informe de inmediato a la policía, a los responsables de gestión del centro y a los inquilinos comerciales del incidente en curso.

Comunicación: establezca canales de comunicación efectivos y determine qué equipos se van a utilizar para asegurar una comunicación rápida durante el incidente. La comunicación constante con el personal, los inquilinos comerciales y los visitantes es un factor sumamente importante.

Vigilancia mediante CCTV: proporcione información oportuna y precisa a las partes pertinentes (por ejemplo, a la policía o el equipo de gerencia del centro comercial) sobre los perpetradores del asalto o agresión. Incluya detalles como el número de personas y su descripción, el uso y tipo de armas, su ubicación, su comportamiento y cualquier otra información obtenida a través de las cámaras de CCTV.

Coordinación con la policía: colabore con el personal policial que se vaya personando en el lugar, determine puntos de encuentro y proporcióneles la información y el equipo esencial que necesiten (p.e. planos del edificio, llaves de acceso a áreas restringidas, etc.).

Gestión de personas heridas: elabore protocolos para la atención rápida y adecuada de los civiles y miembros del personal que resulten heridos, incluidos los primeros auxilios y atención médica necesaria.

Apoyo a las personas afectadas anímicamente: atienda las necesidades de aquellas personas que puedan encontrarse en estado de shock o angustia.



DESPUÉS DEL INCIDENTE

Restablecimiento de la actividad comercial: establezca procedimientos para restablecer la actividad comercial normal, garantizando a su vez la seguridad y protección de las instalaciones (pues se trata de una escena del crimen). Controle el acceso y circulación de las personas que deseen acceder al edificio porque han perdido bienes durante el incidente o para la retirada de coches estacionados en el aparcamiento, o de los empleados de locales comerciales que desean volver a sus establecimientos, etc.

Ayuda en situaciones de crisis: organice sesiones para que el personal de seguridad y otros empleados del centro comercial, como miembros de los equipos de mantenimiento y limpieza, informen sobre el incidente e identifiquen a quienes necesitan ayuda profesional.

ASPECTOS IMPORTANTES

Información de contacto: mantenga información de contacto precisa y actualizada de los responsables de gestión del centro para permitir una comunicación eficaz.

Equipo de emergencias: Piense en tener equipos de primeros auxilios (botiquines, camillas, equipos de respiración, etc.), en zonas de acceso restringido y seguro para la atención del personal que resulte herido.

Asegúrese de que el personal de seguridad esté familiarizado con las ubicaciones de dicho equipamiento.

Intercambio de información con la policía: Durante un asalto, reúnanse con la policía para proporcionar información esencial, como el número de asaltantes, las armas u otra información relevante.

Material para la policía: tenga preparados planos actualizados, llaves, tarjetas de acceso, etc. Es importante que conozcan la ubicación y operación de elementos como la central de alarma de incendios (para silenciarla y que se escuchen las comunicaciones por radio), interruptores generales de electricidad, entradas al centro comercial, aparcamiento y cubiertas y vías de evacuación de emergencia.

Punto de encuentro: determine el punto de encuentro designado para el personal de seguridad y los equipos de intervención (en este caso, tenga en cuenta el posible caos que existirá durante y después de un incidente).

Centro de mando: establezca un punto desde el que poder dirigir las operaciones. El PPS (Puesto Permanente de Seguridad), puede ser un sitio adecuado, ya que en él se suele encontrar el sistema CCTV, megafonía, centralitas de incendios y otros sistemas de gestión de instalaciones. Establezca protocolos para sellar el sitio, tanto física como visualmente, para garantizar la seguridad de las personas y preservar su integridad.

Gestión de la escena del crimen: elabore un plan para gestionar los bienes perdidos y el material de las tiendas, incluidos procedimientos para almacenar vehículos (si son parte de la escena del crimen). Durante este proceso, tenga en cuenta que hay zonas que pueden quedar precintadas por las autoridades judiciales y deberá coordinar el acceso de los inquilinos a sus respectivos locales comerciales.



RECORDATORIO

¡Su propia seguridad siempre es lo primero!



EL PAPEL DE LOS EMPLEADOS DE LOS LOCALES COMERCIALES

Para permitir que el personal de las tiendas se comporte y responda de manera efectiva durante un asalto a un centro comercial, es fundamental tener habilitado un plan bien definido, comunicación y mensajes, directrices, rutinas, formación y prácticas. A la hora de elaborar dicho plan, priorice la sencillez y la claridad en cuanto a las funciones y responsabilidades de cada individuo. Identifique las salidas de emergencia más cercanas, escaleras, ventanas, locales comerciales cercanos o cualquier otra vía de escape posible. Asimismo, identifique y evalúe lugares adecuados dentro de su tienda en los que poder encerrarse o esconderse de forma segura.



Consulte el anexo 2.

Mantenga rutinas y listas de comprobación concisas y de fácil comprensión para garantizar que sean fáciles de recordar e implementar.

SE DEBEN COMPROBAR Y ASEGURAR LAS SIGUIENTES CUESTIONES:

Información de contacto: asegúrese de disponer de la información de contacto correcta de los responsables de gestión del centro para informar de los incidentes a la mayor brevedad.

Medidas de seguridad: debe conocer y comprender los protocolos y medidas habilitados por el equipo de Gerencia y seguridad del centro comercial para responder a un asalto.

Comunicación: familiarícese con los sistemas de comunicación del centro comercial (por ejemplo, el sistema de megafonía, la aplicación móvil o los SMS) para recibir y difundir información de forma eficaz.

Mensaje sobre el asalto: debe conocer los protocolos de comunicación y qué información se va a transmitir por parte de los equipos de intervención, como los mensajes al inicio, durante y cuando la situación se ha resuelto.

Audibilidad del sistema de megafonía: confirme si el sistema de megafonía es audible dentro de su tienda durante los avisos de emergencia.

Integración del hilo musical y la alarma: compruebe si el hilo musical se apaga automáticamente en caso de alarma. Si no fuera así, intente buscar una solución automatizada.

Sonido y códigos de alarma: conozca los distintos sonidos o códigos de alarma que se utilizan dentro del centro comercial y asegúrese de saber cómo responder en cada caso.

Determine cuándo ha terminado el incidente: establezca protocolos de comunicación o avisos que indiquen cuándo la policía ha controlado la situación y cuándo es seguro reanudar la actividad normal.

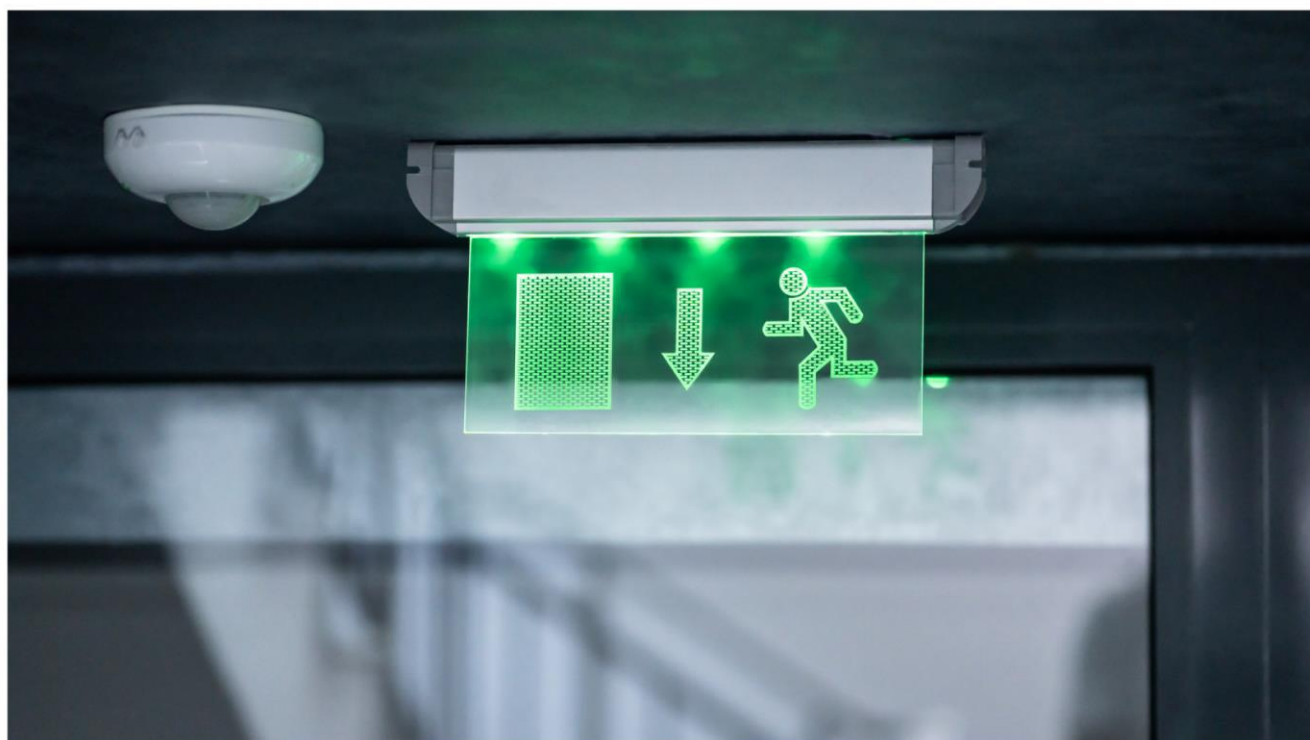
**RECORDATORIO**

Reinarán el caos y la incertidumbre. ¡Su propia seguridad siempre es lo primero!

Protocolos específicos de cada tienda: desarrolle procesos de toma de decisiones claros y concisos que sean específicos para las necesidades y circunstancias de su tienda. Por ejemplo, vías alternativas de escapatoria, lugares seguros para esconderse, comunicaciones con el exterior, etc.

Cooperación con tiendas cercanas: establezca comunicación y coordinación con tiendas cercanas para mejorar las posibilidades de escapar o encontrar un escondite seguro.

Incidentes simultáneos de alarma de incendios y asalto: planifique y comunique procedimientos para manejar aquellas situaciones en las que una alarma de incendios coincida con un asalto armado (qué hacer y cómo actuar).



ASPECTOS IMPORTANTES

Formación y prácticas: participe en sesiones de formación y ejercicios, promovidos por la Gerencia del centro comercial, y en especial los que impliquen la participación de todas las partes involucradas en un potencial incidente, incluidas las fuerzas de orden público.

Realice ejercicios internos sencillos con el personal dentro de la tienda para mejorar las habilidades y la confianza a la hora de ejecutar las instrucciones de actuación en caso de asalto.

Estos son algunos ejemplos de ejercicios internos:

- Practicar medidas sencillas de evacuación, confinamiento y gestión de clientes dentro de la tienda.
- Identificar todas las salidas posibles, incluidas ventanas, accesos a la azotea, salidas de servicio a pasillos internos o conexiones con tiendas cercanas.
- Identificación de zonas seguras dentro de la tienda para esconderse durante el asalto, como almacenes, oficinas, altillos, etc.
- Evaluar cómo los empleados y la tienda manejarían un asalto y abordarían cualquier desafío concreto que pueda surgir.
 - Personal o clientes heridos o en estado de pánico.
 - ¿Cómo actuar si suena la alarma de incendios?
 - ¿Qué hacer y cómo actuar en caso de evacuación o confinamiento en la tienda?
 - ¿Cómo proteger la zona de nuestra tienda?
 - ¿Cuándo debemos prepararnos para actuar contra un agresor y cómo?



RECORDATORIO

¡Su propia
seguridad siempre
es lo primero!



MANEJO DE CLIENTES

Desarrolle rutinas específicas de la tienda para manejar a los clientes durante un asalto, centrándose en la seguridad individual y colectiva.

CONSIDERE LOS SIGUIENTES EJEMPLOS A LA HORA DE PLANIFICAR:

Clientes que ya se encuentran dentro de la tienda: determine acciones y comunicaciones apropiadas para garantizar la seguridad de los clientes.

Clientes que buscan refugio en su tienda: establezca procedimientos para ayudar a los clientes que buscan refugio en su tienda durante un incidente.

Gestión de clientes en estado de pánico: defina protocolos para el manejo de aquellos clientes que puedan estar experimentando pánico o angustia.

Clientes con discapacidad: habilite medidas específicas para ayudar a los clientes con discapacidad durante un incidente.

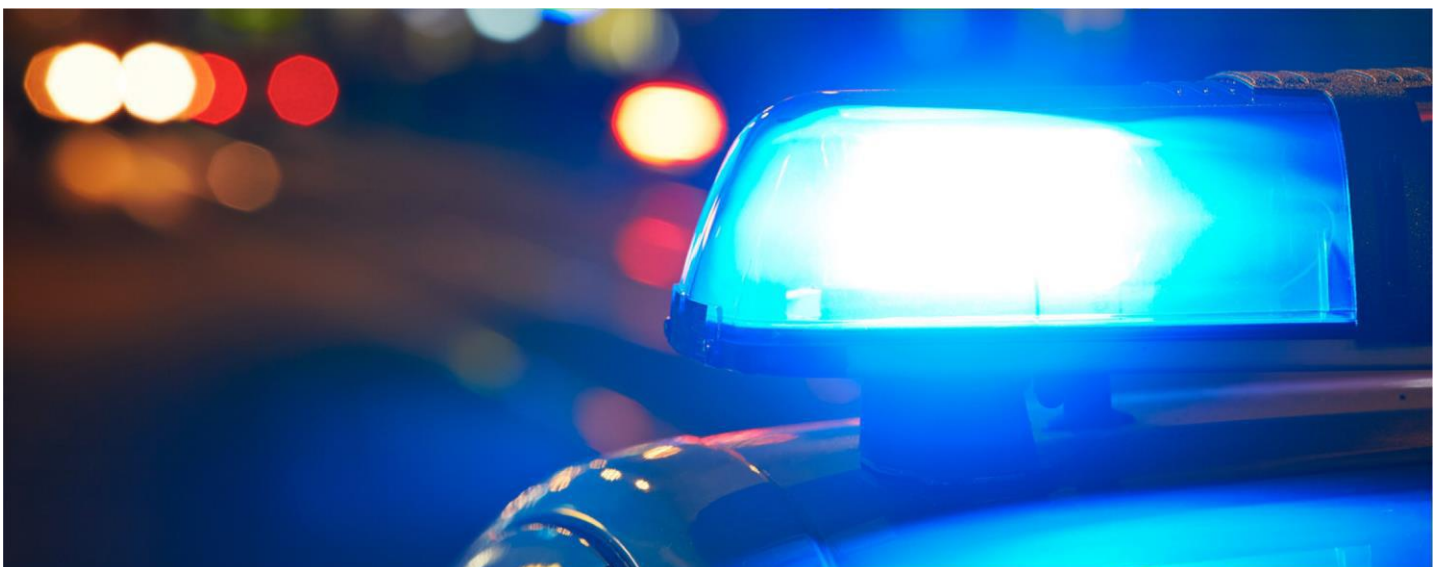
Clientes que desean irse: considere qué medidas adoptar si un cliente desea abandonar las instalaciones durante un incidente activo.

INTERACCIÓN CON LA POLICÍA

Tenga en cuenta que, cuando la policía llega al lugar, su prioridad es siempre neutralizar la amenaza. Solo una vez hecho esto, podrán los servicios de emergencia pertinentes empezar a ayudar a las personas afectadas.

CUANDO LA POLICÍA LLEGA AL LUGAR, CÍÑASE A LAS SIGUIENTES DIRECTRICES:

- Siga las instrucciones proporcionadas por los agentes de las fuerzas del orden.
- Mantenga la calma y muestre siempre las manos para demostrar que no constituye una amenaza.
- Evite sostener cualquier objeto en las manos para evitar confusiones o malas interpretaciones.
- Escuche atentamente y cumpla cualquier orden de la policía.



DESPUÉS DE UN INCIDENTE

SE DEBEN CONSIDERAR LAS SIGUIENTES ACCIONES:

Gestión de personas heridas: brinde asistencia y apoyo inmediato a las personas heridas. Asegúrese de que se preste atención médica adecuada con prontitud.

Ayuda en situaciones de crisis: procure recursos y oportunidades para que los miembros del personal compartan sus experiencias y emociones después del incidente. Identifique a las personas que puedan necesitar ayuda o asesoramiento profesional y bríndeles el apoyo necesario.

Reanudación de la actividad comercial: determine el momento apropiado para reabrir el centro comercial después de evaluar y confirmar la seguridad de las instalaciones. Considere cualquier circunstancia específica, como personal de locales comerciales herido o traumatizado que pueda necesitar apoyo o medidas excepcionales como delimitación de áreas precintadas para investigación policial. Planifique todos los recursos necesarios para la reanudación de la actividad normal, considerando posibles refuerzos de seguridad, limpieza o personal de apoyo.

Evaluación del incidente: Documente los detalles del incidente, incluyendo los hechos detallados cronológicamente y anote cualquier oportunidad de mejora identificada. Realice una revisión exhaustiva del incidente en colaboración de los equipos de emergencia y evacuación, e incluso con la participación de especialistas en seguridad, e implemente medidas para abordar las fallas o áreas de mejora identificadas. Este proceso de documentación y revisión contribuirá a mejorar los protocolos de respuesta en el futuro.

23



RECORDATORIO



Es fundamental una revisión, evaluación y adaptación periódicas de los planes y procedimientos de actuación para garantizar una preparación constante y una respuesta eficaz ante un asalto. Manténgase al día de las mejores prácticas recomendadas por los especialistas, en seguridad y emergencias.

Si necesita más orientación o asistencia específica para su centro comercial, no dude en consultar a la policía, expertos en seguridad o especialistas que puedan brindarle asesoramiento personalizado en función de sus circunstancias particulares.

CÓMO ACTUAR EN CASO DE UN ASALTO

1

**CORRER****CORRER**

- Escape si puede hacerlo de manera segura.
- Considere las opciones más seguras.
- ¿Existe una vía de escape segura? CORRA. Si no puede, ESCÓNDASE.
- ¿Puede huir sin exponerse a un peligro mayor?
- Insista en que los demás se vayan con usted, pero no deje que la indecisión de otros le detenga.
- Deje sus pertenencias atrás.
- No intente grabar el incidente. ¡CORRA!

2

**ESCONDERSE****ESCONDERSE**

Si no puede CORRER, ESCÓNDASE:

- Busque refugio del agresor o de los disparos.
- Si puede ver al agresor, es posible que él también pueda verle a usted. Ocultarse no significa estar seguro. Las balas pueden atravesar vidrio, ladrillo, madera y metal. Debe permanecer ESCONDIDO, incluso si está detrás de una puerta cerrada con llave.
- Busque refugio de los disparos detrás de muros gruesos y pesados.
- Identifique las salidas.
- Procure no quedar atrapado en lugares sin ninguna escapatoria.
- Esté tranquilo y callado, silencie su teléfono y desactive la vibración.
- En espacios seguros, cierre con llave y bloquee la entrada con objetos pesados.
- Aléjese de la puerta y de los lugares que pudiesen sufrir impactos de bala.

3

**AVISAR****AVISAR**

- Informe a la policía. Cuando sea seguro hacerlo, AVISE llamando al 112; Recuerde que es posible que no pueda comunicarse debido a la sobrecarga o sabotaje de la red de telefonía móvil. No intente comunicarse si la conversación puede delatar su posición a los agresores
- La gerencia del centro se intentará comunicar de inmediato con todos los locales comerciales y visitantes por los canales más adecuados, como puede ser la megafonía.
- ¿Qué necesita saber la policía? Si no puede hablar o hacer ruido, escuche las instrucciones que le proporcione la persona que atiende la llamada:
 - Naturaleza del incidente: ¿qué está sucediendo?
 - Ubicación: ¿dónde ocurre el incidente? Proporcione una dirección o ubicación general.
 - Sospechosos: ¿dónde están los sospechosos?
 - Localización: ¿dónde vio por última vez a los sospechosos?
 - Descripciones: describa a los atacantes, número de personas, características, vestimenta, armas, etc.
 - Más información: víctimas, tipo de lesiones, información del edificio, entradas, salidas, rehenes, etc.
 - Evite que otras personas entren al edificio si es seguro hacerlo.

4

**ACTUAR****ACTUAR**

- Reevalúe su propia situación de seguridad y acciones posibles.
- Prepárese mentalmente para actuar contra un agresor; actúe con decisión y determinación, con rapidez, agresividad y sorpresa.
- Si es posible, como grupo, utilicen todos los medios necesarios para protegerse; todo vale a la hora de garantizar su seguridad.

LISTA DE COMPROBACIÓN PREVENTIVA: GERENCIA DEL CENTRO

DOCUMENTO

- ☐ ¿Hay habilitada una política de seguridad?
- ☐ ¿Están documentadas las diferentes funciones y responsabilidades? Establezca un plan en caso de asalto.
- ☐ Elabore directrices para la gerencia del centro, la empresa de seguridad, los miembros de los equipos de emergencia y evacuación y los inquilinos de los locales comerciales.
- ☐ ¿Se ha informado a los inquilinos de los locales comerciales de los protocolos de actuación en caso de asalto?

SISTEMAS TÉCNICOS

- ☐ ¿Ha revisado y adaptado sus sistemas técnicos? P. ej.: Sistemas de megafonía, hilo musical, ascensores, escaleras mecánicas, alarma de incendios, elementos de sectorización, etc.
- ☐ ¿Tiene habilitado un plan de actuación por si se activa la alarma de incendios en relación con un incidente?
- ☐ ¿Tiene predefinidos mensajes para emisión automática? P. ej.: «Ha ocurrido un incidente grave, evacúen las instalaciones o busquen refugio» (el mensaje debe ser claro).

FORMACIÓN

- ☐ ¿Ha planificado formación/ejercicios con la empresa de seguridad, los equipos de emergencias y evacuación, los inquilinos de los locales comerciales y las fuerzas de orden público?
- ☐ ¿Ha planificado ejercicios más pequeños con la empresa de seguridad y los inquilinos de locales comerciales sobre cómo actuar y qué preparativos hacer?
- ☐ ¿Ha preparado un informe posterior a la formación o simulacro y una evaluación del ejercicio?

COMUNICACIÓN

- ☐ ¿Ha asegurado las herramientas de comunicación (radios, notificaciones automáticas por SMS, sistema de megafonía) para comunicarse de manera efectiva durante un incidente en el centro comercial?
- ☐ ¿Tiene mensajes predefinidos para los casos en los que se produzca un asalto? Inicio, durante (y cuando la policía se presenta sobre el terreno) y después del incidente.
- ☐ ¿Se ha asegurado de habilitar herramientas de comunicación adecuadas para el equipo de emergencias y evacuación, que puedan utilizarse tanto sobre el terreno como a distancia?
- ☐ ¿Tiene habilitado un protocolo que defina cómo deben comunicarse la gerencia del centro, los equipos de emergencia y evacuación y el equipo de seguridad durante un incidente?
- ☐ ¿Existe un plan sobre cómo se manejará la comunicación con los inquilinos de los locales comerciales y con los medios de comunicación?
- ☐ ¿Ha garantizado una buena preparación y colaboración con los inquilinos de locales comerciales, las empresas de seguridad y las fuerzas policiales?
- ☐ Señalización del aparcamiento y las zonas exteriores: No acceda a las instalaciones si se está produciendo un incidente grave.

OTROS

- ☐ ¿Sabe cuál es el tiempo de respuesta de la policía y los servicios de emergencia para llegar al lugar de los hechos?
- ☐ ¿Hay edificios o negocios cercanos a los que podría desplazarse la amenaza? ¿Cómo debe avisarlos y coordinarse con ellos antes, durante y después?
- ☐ ¿Ha realizado un inventario de su equipo para estar preparado ante un incidente con agresor activo? P. ej.: Radio, mensajes, equipos de primeros auxilios, desfibriladores, etc.

LISTA DE COMPROBACIÓN PREVENTIVA: INQUILINOS DE LOCALES COMERCIALES



Identifique y evalúe lugares adecuados dentro de su tienda en los que poder encerrarse o esconderse de forma segura.



¡Recuerde que su propia seguridad siempre es lo primero! Tome decisiones fáciles y rápidas para cerrar o evacuar la tienda en condiciones de seguridad: ¡esto puede ser decisivo!



Use planos de la tienda para marcar sus planes y acciones ante un asalto. Identifique zonas seguras para esconderse, vías de evacuación principales o alternativas, situación de elementos esenciales como cuadros de encendido y apagado de luces, centralistas de alarma, sistema de megafonía, etc.

PREPARAR Y VERIFICAR	ACCIÓN EN LA TIENDA
<i>En esta columna, describa sus preparativos y controles para garantizar que todo esté en su lugar y que el personal sepa qué hacer y dónde están las cosas.</i> Consulte los ejemplos a continuación	<i>En esta columna, describa paso a paso sus acciones sobre el terreno y lo que debe hacer en su tienda durante un asalto de violencia potencialmente mortal.</i> Consulte los ejemplos a continuación
¿Dónde está la llave? ¿Dónde apago las luces? ¿Hay mando a distancia o manivela? ¿Cómo cierro las puertas de la tienda?	Paso 1: Si es posible, huya por las salidas de emergencia o por las ventanas.
¿Qué salidas de emergencia deben utilizar? (Marcar en el plano)	Paso 2: Escóndase en la trastienda, oficinas o zonas seguras, cierre con llave y bloquee la puerta.
¿En qué parte de la tienda o habitación debe esconderse? (Marcar en el plano)	Paso 3: Alerte a la policía (si es posible).