

**MANUAL DE
PROCEDIMIENTOS E
INSTRUCCIONES DE
EMERGENCIAS
OPERATIVAS**



KATARI

INTRODUCCIÓN

- Las emergencias pueden presentarse en cualquier momento, en cualquier lugar, y las personas deben tener los conocimientos necesarios para poder resolver eficientemente si algún día se le presenta algún tipo de emergencia.
- Se considera emergencia operativa a todos los sucesos que ocurren de una forma no prevista en los servicios y que de acuerdo a la gravedad, requieran de una solución inmediata.
- En todas las empresas siempre se pueda dar la posibilidad de que suceda una emergencia y para eso se ha creado este manual de procedimientos para cada tipo de situación de esta índole de las que se pueda presentar.



TIPOS DE EMERGENCIAS QUE SE PUEDEN PRESENTAR EN EL ESTABLECIMIENTO

- Asalto a mano armada
- Robos dentro y fuera del local
- Secuestros
- Motín o huelga
- Agresiones, peleas, disturbios
- Llamada de amenaza de bomba
- Abandono de servicio de una persona de seguridad
- Empleados en estado de situación ética en el interior de las instalaciones
- Enfrentamiento armado
- Incendio



INSTRUCCIONES PARA ACTUAR FRENTE A UNA SITUACIÓN DE EMERGENCIA



1.- ASALTO A MANO ARMADA

- Es importante mantenerse alerta siempre.
- Tener en claro cuales son las consignas de su puesto de trabajo en el caso de los colaboradores.
- No oponer resistencia en el caso de ser sorprendido o atacado.
- El personal de barra o cocina al identificar el asalto deben presionar el botón de alarma ubicado en cada área.
- Controlar sus acciones, es decir, conservar la calma, para que el agresor no se sienta ofendido.
- En el caso de una persona de seguridad, si se encuentra armado y le sorprende un asaltante, deberá rendirse y hacer todo lo que le pidan, para evitar entrar en una situación de peligro tanto por su vida, como la de los demás.
- Solo si se diera el caso de estar seguro de poder someter a los delincuentes, se utilizarán armas, buscando amedrentarlos y solo disparar si es para salvar una vida.
- Intentar memorizar las características de los asaltantes tales como: color de la piel, (si no están enmascarados), color de cabello, color de ojos, contextura física en general, tipo de vestimenta. Esto servirá de mucha ayuda si se realiza una denuncia y se toma declaraciones.
- Si se da el caso de que los asaltantes realicen preguntas, se recomienda dar respuestas concretas, evitar mentir, ni dar más información de lo que le solicitan.



- Hacer todo lo que el asaltante le esté indicando, sin poner gestos de enojo o fastidio.
- Tratar de calmar a los demás compañeros de trabajo, e indicarles que no pongan resistencia y que obedezcan a lo que se les está pidiendo.
- Cuando los delincuentes se dan a la fuga, si es posible y no se expone al peligro, se intenta ver las características del vehículo en el cual huyen.
- Una vez que hayan salido los asaltantes del local, y existan heridos, pedir a los servicios de emergencia tales como, ambulancias, policías acudir al local lo más pronto posible.
- Se debe tener a la mano y si es posible en los teléfonos celulares de la empresa , y de cada colaborador, los siguientes número telefónicos:
 - **911 “EMERGENCIAS”**
 - **101 “POLICÍA NACIONAL”**
 - **102-112 “CUERPO DE BOMBEROS”**
 - **131 “CRUZ ROJA”**
 - **1700 EMI “MÉDICO A DOMICILIO-AMBULANCIAS” O AL CELULAR 0987222700**



- Informar y pedir apoyo a los supervisores, y personal de mayor rango o encargados de turno, que den aviso a las autoridades de la empresa de que fueron asaltados.
- Auxiliar a las personas que lo requieran mientras llegan los servicios y especialistas de emergencias. Evitando mover a las personas, para no causar fracturas o empeorar su estado de salud.
- Al llegar al local las entidades de apoyo, evitar obstaculizar el paso, e informarles en donde se encuentran las personas de más riesgo o los heridos.
- Finalmente recopilar toda la información o indicar un reporte a la autoridad competente, así como, ayudar con las declaraciones de lo que se pudo observar en el momento del asalto.



2.- ROBOS DENTRO Y FUERA DEL LOCAL

- Mantener la calma y actuar frente al plan de contingencia impartido por la empresa.
- No permitir el ingreso de personas al área en donde ocurrió el robo.
- Revisar el lugar en donde se produjo el robo, evitar topar los lugares en donde se presentó esta situación.
- Informar al representante legal lo que ocurrió.
- Cuantificar el motivo de lo que fue robado.
- Revisar por la parte de afuera del local si existe algún auto o persona sospechosa, y llamar a las autoridades competentes, **Policía Nacional**.
- Si el robo se da en ese momento dentro del local, evitar poner oposición, entregar todo lo que se tenga y si es posible presionar las alarmas de seguridad. Esto permitirá que los delincuentes se vayan en más tiempo de lo que han planeado.
- Tomar las medidas pertinentes para que no vuelva ocurrir de nuevo una situación similar, contar con cámaras de seguridad, y tener rotulaciones que indiquen que el local cuenta con cámaras de seguridad, o zona vigilada.
- Denunciar en la Unidad de Fragancia de las fiscalía mas cercana. (Representante legal, Supervisor encargado).



K A T A R I

3.- SECUESTROS

- Informar de inmediato al representante de la empresa o superior en turno.
- Denunciar el secuestro llamando al 911 o Policía Nacional.
- Evitar tomar decisiones precipitadas.
- Ser discretos con la información que se diga.
- Reportar si se ve algo sospechoso, como autos sin placas cerca de la zona del restaurante, autos con ventanas polarizadas, motos sin placas, personas que no se les pueda visibilizar bien su rostro.
- Si ven que a una persona, sea cliente o colaborador, le forcejean antes de entrar al local y le llevan en un auto sin su consentimiento, puede deberse a un secuestro. Llamar de inmediato y reportar a las autoridades los detalles de lo que se presencié.
- Si el personal de seguridad presencié el secuestro deberá informar inmediatamente al administrador del local, así como, al representante de la empresa, recabando los datos que más pueda, para elaborar un reporte del hecho lo más pronto posible.
- Cuando la persona sea rescatada o liberada, lo primero es un chequeo médico para determinar su estado de salud y dejar que se exprese y no presionarlo para que hable sobre su secuestro.



KATARI

4.- MOTÍN O HUELGA

- Mantener la calma.
- Cerrar todas las entradas a las oficinas e instalaciones que tengan acceso restringido.
- Informar y pedir apoyo al administrador y al guardia de seguridad.
- El guardia de seguridad, deberá mediante el radio de operación e indicar lo que está sucediendo, y mantener la seguridad del inmueble y evitar robos al local.
- Tomar datos de los huelguistas, cantidad de personas, nombres de los líderes, que tipo de armas portan.
- No perder tiempo, y solicitar al representante de la empresa, la evacuación del personal, y clientes que no estén participando en el motín o huelga.
- Escuchar cuales son sus peticiones.
- Intentar negociar, o llegar acuerdos.



5.- AGRESIONES, PELEAS, DISTURBIOS

- Mantener la calma, y actuar de acuerdo al plan de contingencia.
- Alertar al personal de seguridad y de puerta para contar con apoyo.
- Intervenir tranquilamente para evitar que las personas se excedan en golpes o uso de armas.
- En el caso de que se estén golpeando, tratar de separarlos sin exponerse a ser golpeado.
- En el caso de que las personas intenten usar armas no exponerse, y llamar de inmediato a las autoridades competentes. Policía Nacional y 911.
- Si se da una agresión física o verbal al personal de seguridad, no responder nada, es preferible quedarse callado.
- Si la pelea es entre varias personas, y empiezan a lanzar sillas, metales, cuchillos, piedras o cosas corto punzantes, taparse la cabeza e intentar buscar un lugar seguro.



- Si tiene su celular a mano, llamar lo más pronto posible a los números mencionados.
- Reportar que se está saliendo de control la pelea.
- Cuidar su vida, evitando meterse en la agresión y apoyar a la misma.
- Evitar mencionar palabras que promuevan a la discusión.
- Intentar controlar la situación con acuerdos, y solución al problema.
- Identificar si una persona se encuentra herida y llamar al 911 o a los números de emergencia de EMI.
- Auxiliar a las personas que lo requieran mientras llegan los servicios y especialistas de emergencias. Evitando mover a las personas, para no causar fracturas o empeorar su estado de salud.
- Al llegar al local las entidades de apoyo, evitar obstaculizar el paso, e informarles en donde se encuentran las personas de más riesgo o los heridos.
- Indicar lo sucedido a las autoridades de la empresa.



6.-LLAMADA DE AMENAZA DE BOMBA

- Las bombas pueden construirse de manera que se parezcan a cualquier cosa, menos a un artefacto explosivo, hay que tener cuidado con cualquier objeto de aspecto color y peso diferente.
- Durante la llamada poner atención a los siguientes puntos:
- Responder con serenidad le permitirá obtener mayor información .
- Es posible que si se le comunica a la persona que llama que el edificio está ocupado y no es posible evacuarlo a tiempo este de acuerdo en proporcionar más información sobre su ubicación sus componentes y sistema de detonación.
- Tratar de mantener la comunicación el mayor tiempo posible.
- No lo interrumpa, memorice todos lo datos que pueda y trate de alertar a algún compañero para ganar tiempo .
- Recuerde que la persona que llama para anunciar que hay una bomba, es su única fuente de información.
- Trata de identificar la voz acento o peculiaridades al hablar tono de voz tranquilo, alterado, nervioso, sexo, edad.
- Identificar sonidos de fondo ruidos voces etc.



KATARI

- Informar a la persona de seguridad y a las autoridades competentes respectivas
- Evacuar al personal o clientes que se encuentren dentro del local.
- Observar si existiera algún incidente o actitud sospechosa de alguna persona interna o externa deberá de notificarlo de inmediato.
- Realizar una inspección ocular en la empresa tratando de identificar algún artefacto extraño sin mover ningún objeto.
- Mientras se realiza la inspección no se permitirá el acceso a ninguna persona.
- Si el artefacto explosivo es encontrado nunca deben de tocarlo solo deben señalarlo con algún objeto que pueda ser visto fácilmente de lejos.
- Permitir el ingreso del personal a la empresa hasta que esté autorizado.
- Finalmente deberán conjuntar toda la información en un reporte de novedades veraz elaborándolo lo más pronto posible para minimizar la posibilidad de omisión el cual se entregará para el representante de la empresa.



7.- ABANDONO DEL PERSONAL DE SERVICIO DE SEGURIDAD

- En el momento en que se detecte al guardia queriendo abandonar el servicio, tratar de dialogar con el, sugiriéndole que se calme y medite las consecuencias de sus actos invítelo a terminar su turno, si el guardia no acepta y quiere retirarse, informar de inmediato al administrador del local, para que pueda comunicarse con la empresa de seguridad contratada.
- Informar lo que está sucediendo, y si es posible que den soporte de otra persona inmediatamente.
- Si le agreden a la persona de seguridad, no intentar tomar su arma, si este tiene gas pimienta, usarlo si la situación lo amerita.



8.- EMPLEADOS Y CLIENTES EN ESTADO DE SITUACIÓN ETÍLICA DENTRO DEL LOCAL

- Fijarse cuidadosamente cuantas personas están en estado etílico.
- Informar de inmediato al superior en turno.
- Si no se ponen agresivos, y no hay en ese momento a disposición una autoridad de la empresa, deberá invitarlos a que abandonen el local de inmediato.
- Si se da el caso de que se ponen agresivos, retirarse el lugar, evitar que ocurra cualquier pelea. Gritar si la situación se sale de control, para que sus compañeros le den auxilio.



9.- ENFRENTAMIENTO ARMADO

- No trates de video grabar el enfrentamiento.
- No te expongas al salir a techos o azoteas.
- Aléjate de ventanas y puertas.
- Si hay una balacera en el restaurante o cerca, lo primero es tirarse al suelo y a rastras buscar un lugar seguro, lejos de las ventanas que dan a la calle.
- Un armario amplio, el baño o cualquier lugar sin ventanas o con ventanas chicas es el espacio ideal para resguardarse mientras cesa el tiroteo.
- Es importante asegurar primero a los niños que desconocen la magnitud de un enfrentamiento y hay que llevarlos por delante a los lugares más seguros en el local.
- Si la balacera continúa, buscar refugio en una pared, poste, banca, una banqueta o un vehículo y colocarse de forma horizontal (pecho tierra), con los brazos cubriendo la cabeza.



KATARI

- Cuando estés con niños protéjalos primero, tirarlos al suelo y de ser posible cubrirlos con su cuerpo mientras busca un lugar seguro, arrastrándose o caminando en cuclillas ya que las balas por lo general aciertan en un cuerpo de la cintura para arriba.
- Si estás en un vehículo, arrójate el piso del auto y busca proteger menores si están contigo, no salgas corriendo del auto, puedes ser confundido con un criminal escapando de la escena del crimen.
- En caso de estar cerca del lugar del conflicto, retirarse con precaución a pie o en vehículo según sea el caso.
- Atender las instrucciones de las autoridades como la policía y protección civil.



10.- INCENDIO

- Presionar el botón de incendios.
- Llamar a los bomberos al 911.
- Quitar los materiales inflamables cerca del lugar en donde se presentó el inicio de el fuego.
- Usar el extintor más cercano, solo si tienen la certeza de que se puede controlar la situación de las llamas sin poner su vida en peligro.
- Desocupar el lugar.



- Si te quedas encerrado entre el fuego y la salida, lo primordial es encontrar una habitación o un lugar sin llamas que se pueda cerrar y, si es posible, colocar toallas húmedas en las rendijas para evitar que entre humo.
- Avisar a los negocios cercanos para que desalojen por precaución.
- Tener presente que el extintor de fuego no será muy útil, si el fuego está demasiado avanzado.
- No lanzar agua al fuego porque puede extender el alcance del mismo.
- En una cocina es primordial no lanzar agua si lo que se está quemando es el aceite, aunque sea el primer acto reflejo que tenemos, añadir agua podría terminar de descontrolar el fuego. Por ello, lo ideal es humedecer un trapo o un mantel y cubrir el lugar en el que se ha desarrollado el incendio.
- Si hay personas con quemaduras o desmayadas llevarlas a un lugar más apartado del fuego.



**APLICAR ESTAS RECOMENDACIONES
PODRÁ SALVAR TU VIDA Y LA DE LOS
DEMÁS**



KATARI