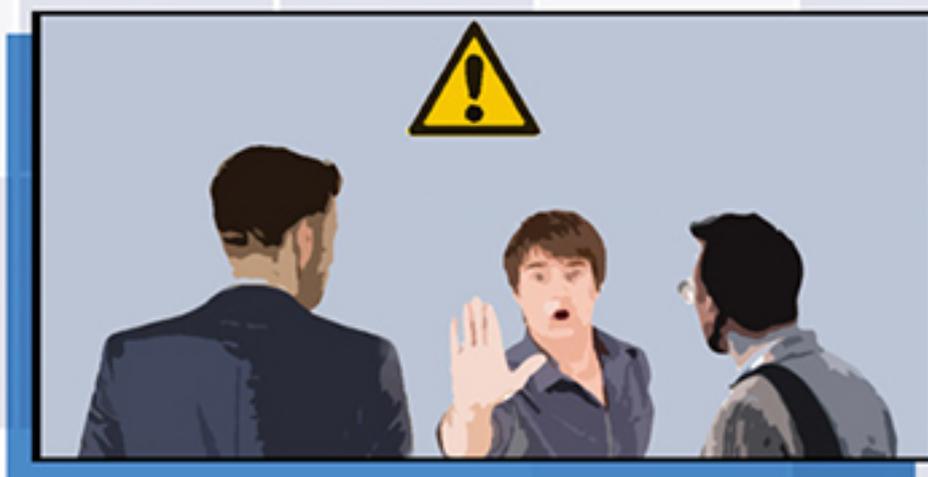


# Guía de buenas prácticas

Vigilancia atentados  
buenos comportamientos



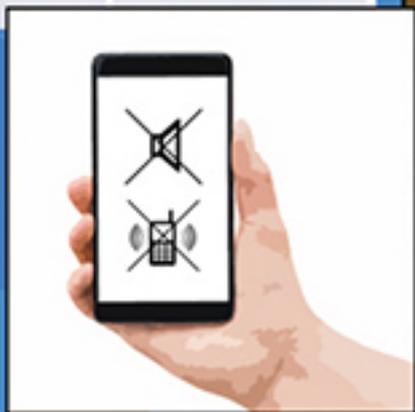
**Guía práctica para el personal  
de los centros comerciales**



**EXEGUR SEGURIDAD**

**902 995 976**

[www.exegur.com](http://www.exegur.com)



# Introducción

**El riesgo de ataques armados podría mantenerse de forma duradera en un nivel elevado. Este contexto impone la persistencia de los operativos Vigipirate. En este marco, las instituciones públicas así como las empresas, adoptan un comportamiento permanente de seguridad basado especialmente en las medidas de vigilancia, prevención y protección.**

**La seguridad es asunto de todos. Por tanto, el comportamiento de cada uno de nosotros es fundamental para reforzar la eficacia de estas medidas.**

**Esta guía es un complemento de los procedimientos y consignas puestos en práctica por las empresas. Su objetivo es concienciar a las personas que trabajan en centros comerciales. Les proporciona indicaciones concretas y útiles para prepararse y reaccionar de la mejor manera posible en caso de necesidad incluso antes de la llegada de las fuerzas del orden y durante la intervención de éstas.**

# ¿Cómo prepararse?

## Informarse

- Conocer bien la configuración del centro (disposición de los locales y de los espacios, vías de evacuación y salidas de emergencia).
- Identificar los refugios y posibles escondrijos.

## Formarse

- Conocer los protocolos de seguridad y los sistemas de alerta del centro.
- Participar en los ejercicios y simulaciones.
- Saber ante quién delatar un comportamiento sospechoso.



# Mantenerse en guardia permanentemente

Cada empleado puede contribuir con su vigilancia a la seguridad del centro. Cuanto antes se detecta un suceso, más eficaz es la reacción.

- **Adoptar** una actitud vigilante para detectar comportamientos sospechosos.

## ¿A qué debe prestarse atención?

- **Actitudes** que pueden indicar un análisis del entorno (curiosidad anormal por las medidas de seguridad, por la organización del centro, toma de fotografías o vídeos, personas o vehículos detenidos durante largo tiempo en el mismo sitio, con o sin ocupantes...)
- **Vestimenta** inadecuada para la estación (por ej.: abrigo en verano).
- **Vehículo** aparcado cerca del edificio en una plaza inapropiada.
- **Sub-contratados** y repartidores actuando fuera de los lugares y horarios habituales.

# ¿Cómo reaccionar?

## Determinar el incidente: ¿qué está pasando?

¿Dónde?

Localización.

¿Qué?

Naturaleza del atentado (explosión, tiroteo, toma de rehenes...), tipo de armas (armas de fuego, blancas, granadas...), cálculo del número de víctimas.

¿Quién?

Cálculo del número de asaltantes, descripción (sexo, ropa, fisionomía, signos distintivos...), actitud (asaltantes tranquilos, determinados...).



# ¿Cómo reaccionar?

## Dar la alarma

### ¿Cómo puedo dar la alarma?

- Diríjase a un agente de seguridad o a un responsable del centro.
- Pulse el botón de alarma (pulsador del comerciante).
- Utilice el teléfono interno o interfono.
- Utilice la radio.
- Pulse la alarma manual (carcasa acristalada).



**No piense que otros ya la han dado. ¡Hágalo usted!**



**Si no puede dar la alarma interna, llame al 17 o al 112.**

# ¿Cómo reaccionar?

## Tranquilizar

### Tranquilizar a los clientes y a los demás empleados presentes:

- Mantener la calma, respirar profundamente.
- Hablar con palabras sencillas.
- Identificar a las personas vulnerables (heridos, niños, embarazadas, personas mayores, discapacitadas, emocionalmente frágiles o que no comprendan el francés...).
- Tranquilizar a las personas aquejadas de pánico.

## Aconsejar a los clientes

- Abandonar en el sitio compras y objetos personales.
- No intentar mover el vehículo.



# ¿Cómo reaccionar?

## ¿Cómo protegerse?

### Situación 1: escapar

Escape del centro si ha localizado el peligro y piensa poder huir sin mayor inconveniente.

- Pensar en el plan de evacuación [ruta, salidas de emergencia, otras salidas próximas...].
- Alejarse de la zona de peligro.
- Evacuar y facilitar la evacuación de los clientes por caminos reconocidos.



# ¿Cómo reaccionar?

## ¿Cómo protegerse?

### Situación 1: esconderse

Busque un refugio si no puede escapar con seguridad (por ej.: atentado en el exterior del centro, ruta de huída bloqueada por los asaltantes...).

#### ¿Dónde?

- Tiendas
- Almacenes
- Despachos
- Servicios
- Sótanos
- Aparcamientos
- Tejados

**Atención:**  
¡El punto de reunión no es un refugio!

#### ¿Cómo?

- Quitarse de la vista
- Refugiarse detrás de obstáculos sólidos (columnas, etc.)
- Mantenerse alejado de escaparates y puertas
- Bajar el cierre de la tienda
- Cerrar y bloquear las puertas
- Apagar las luces
- Tumbarse en el suelo
- Intentar que se produzca un silencio absoluto
- Poner y solicitar que se pongan los teléfonos en modo silencio sin vibración
- Mantenerse cerca de las personas estresadas y reconfortarlas.

**Atención:**  
¡Ante todo, no abrir el local, esperar a que lo hagan las fuerzas del orden para salir!

# ¿Cómo reaccionar?

## Cuando lleguen las fuerzas del orden y la protección civil

- Salir con las manos abiertas y visibles
- No correr
- Señalar los heridos y dónde se encuentran





**EXEGUR SEGURIDAD**

**902 995 976**

**[www.exegur.com](http://www.exegur.com)**