Gestión de eventos fortuitos: Autocontrol, pánico y efectos. El miedo. Técnicas de autocontrol. Reporte de eventos

Plan de capacitaciones 2025

ODISEA
CORPORACIÓN

introducción

1. ¿Qué es un evento fortuito?
Son situaciones imprevistas que pueden surgir de manera repentina y sin aviso previo. Para un agente de seguridad, la habilidad de manejar estos eventos es crucial para asegurar la protección de las personas y bienes bajo su responsabilidad.

2. El Miedo y su Impacto
Es una respuesta natural ante el peligro o amenazas percibidas. En situaciones de emergencia, el miedo puede desencadenar una serie de reacciones fisiológicas y psicológicas que pueden afectar el desempeño de un agente de seguridad:

- Aceleración del ritmo cardíaco
- Respiración rápida y superficial
- Tensión muscular

Disminución de la capacidad de pensar claramente

Tipos de eventos fortuitos

Emergencias Médicas

Desmayos y Ataques Cardíacos: Situaciones donde los clientes pueden colapsar o experimentar problemas de salud graves.
Heridas y Lesiones: Accidentes que resultan en cortes, fracturas o contusiones.
Emergencias Relacionadas con Enfermedades Crónicas: Crisis diabéticas, ataques de asma, alergias graves, etc.

Incendios

Pequeños Incendios: Originados por cortocircuitos, accidentes en áreas de comidas, etc.
Grandes Incendios: Que requieren la evacuación total del centro comercial

Desastres Naturales

Terremotos: Pueden causar daños estructurales y pánico entre los clientes.
Inundaciones: Producidas por fuertes lluvias o problemas de plomería.
Tormentas Severas: Con vientos fuertes y relámpagos que pueden causar daños.

ODISEA
CORPORACIÓN

Tipos de eventos fortuitos

Amenazas de Seguridad

Robos y Hurtos: Robos a tiendas, carteristas, etc.
Vandalismo: Daños intencionados a la propiedad del centro comercial.
Situaciones de Amenaza: Presencia de personas armadas, amenazas de bomba, etc.

Emergencias de Orden Público

Altercados y Peleas: Disputas entre clientes que escalan a confrontaciones físicas.
Protestas y Manifestaciones: Pueden interrumpir las operaciones normales y causar preocupación entre los clientes.

Pérdida de Niños

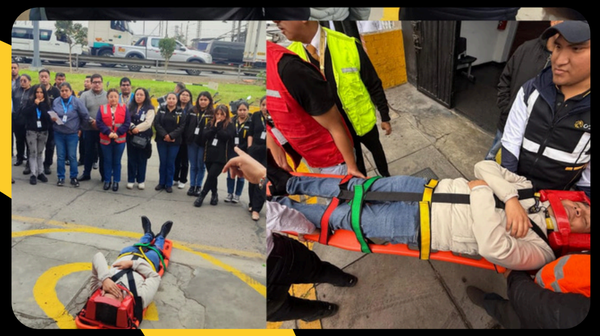
Niños Perdidos: Situaciones en las que los niños se separan de sus padres o cuidadores.

ODISEA
CORPORACIÓN

ESTRATEGIAS PARA GESTIONAR EVENTOS FORTUITOS

Emergencias Médicas

Realizar capacitaciones mensuales en el Águilatec.
Mantener kits de primeros auxilios accesibles y bien equipados.
Responder inmediatamente a cualquier llamado de emergencia médica.
Comunicarse con los servicios de emergencia y coordinar la llegada de profesionales médicos.
Mantener la calma y tranquilizar al afectado y a las personas cercanas.
Proporcionar información clara sobre los pasos que se están tomando.



Incendios o Simulacros de Evacuación

Realizar simulacros de evacuación regulares para asegurarse de que todos sepan cómo actuar.
Identificar y mantener despejadas las rutas de evacuación.
Asegurarse de que los extintores estén accesibles y en buen estado.
Verificar regularmente los sistemas de detección de humo y alarmas contra incendios.
Informar inmediatamente a las autoridades en caso de situaciones de alto riesgo

Protocolo de Niño Perdido

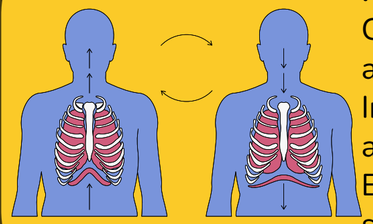
Establecer un protocolo claro para buscar y reunir a niños perdidos con sus padres.
Utilizar el sistema de PA para hacer anuncios sobre niños perdidos.

ODISEA
CORPORACIÓN

AUTOCONTROL EN SITUACIONES DE CRISIS

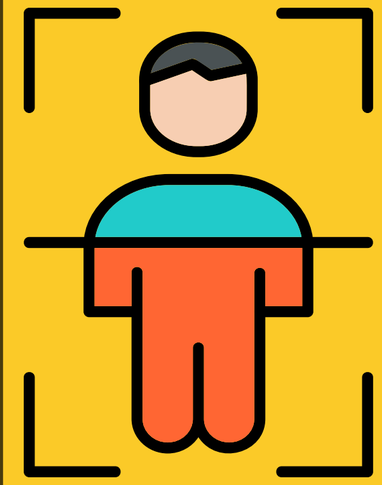
TECNICAS DE RESPIRACION:

Respiración Profunda:
Inhale lentamente por la nariz contando hasta 4
Mantenga el aire en los pulmones contando hasta 4.
Exhale lentamente por la boca contando hasta 4.
Repita el proceso varias veces hasta sentir que el ritmo cardíaco disminuye.



Respiración Diafragmática:
Coloque una mano en el pecho y otra en el abdomen.
Inhale profundamente permitiendo que el abdomen se expanda más que el pecho.
Exhale lentamente, permitiendo que el abdomen se hunda.

TÉCNICA DE ESCANEO CORPORAL:



Paso 1: Siéntese o acuéstese en una posición cómoda.
Paso 2: Cierre los ojos y tome varias respiraciones profundas.
Paso 3: Enfoque su atención en cada parte del cuerpo, comenzando desde los pies y subiendo hasta la cabeza.
Paso 4: Observe cualquier tensión y relaje conscientemente esos músculos.
Repetición: Tomarse el tiempo necesario para recorrer todo el cuerpo.

ODISEA
CORPORACIÓN

Manejo del Pánico

01 Comprender el Pánico

Pánico es una reacción extrema de miedo que puede llevar a comportamientos irracionales y peligrosos. En situaciones de emergencia, el pánico puede:

- Impedir la toma de decisiones claras.
- Provocar estampidas y lesiones.
- Incrementar el caos y dificultar las operaciones de rescate.

02 ¿Qué hacer en situaciones de pánico?

Brinde información precisa y comprensible sobre la situación y las instrucciones a seguir.
Mantenga un tono calmado y seguro.
Mantenga la calma y muestre un comportamiento controlado para inspirar confianza en los demás.
Reúnase con el equipo para discutir lo ocurrido, analizar las respuestas y aprender de la experiencia.

ODISEA
CORPORACIÓN

Reporte de Eventos en Seguridad: Importancia y Procedimientos

Objetivo: Proporcionar a los agentes de seguridad la comprensión y las habilidades necesarias para redactar informes detallados y precisos sobre eventos fortuitos.

El reporte de eventos es una herramienta crucial en el ámbito de la seguridad por varias razones:

Documentación oficial

Proporciona un registro oficial de lo ocurrido, útil para investigaciones y análisis posteriores.

Evaluación de Respuestas

Permite evaluar la eficacia de la respuesta de seguridad durante el evento.

Mejora Continua

Ayuda a identificar áreas de mejora y a desarrollar estrategias preventivas.

Evidencia Legal

Puede ser utilizado en procedimientos legales y reclamaciones de seguros.

ODISEA CORPORACIÓN

COMPONENTES CLAVE DE UN REPORTE DE EVENTOS

Un reporte de eventos debe ser claro, conciso y contener información detallada.
Aquí se desglosan los algunos componentes esenciales:

Información Básica

Fecha y Hora
Ubicación

Descripción del Evento

Narrativa del Incidente
Personas Involucradas
Acciones Tomadas

Detalles Adicionales

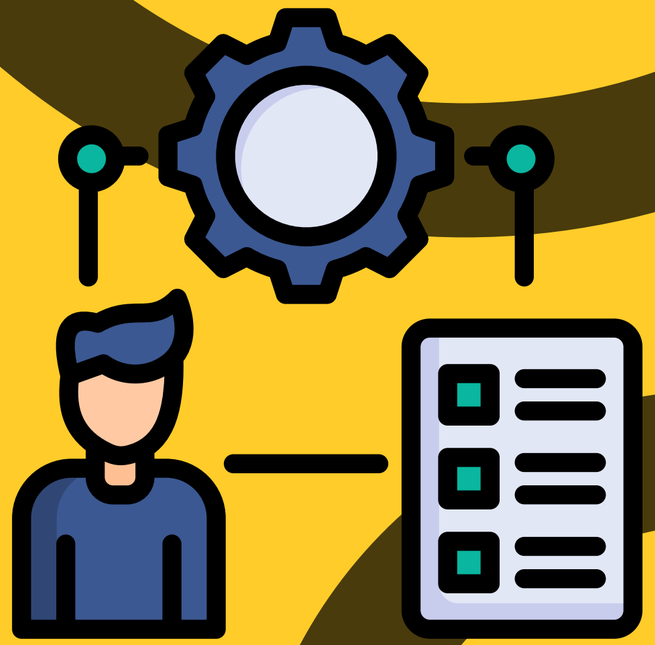
Condiciones del Entorno
Equipamiento Utilizado

Evaluación y Recomendaciones

Análisis del Incidente
Recomendaciones

ODISEA
CORPORACIÓN

PROCEDIMIENTOPARA REDACTAR UN REPORTE DE EVENTOS



1

Recopilación de Información

•Observación Directa: Tomar notas detalladas durante y después del evento.
•Entrevistas: Recoger testimonios de testigos y personas involucradas.
•Revisión de Evidencia: Analizar cualquier material adicional, como videos de cámaras de seguridad.

2

Redacción del Informe

•Estructura Clara: Utilizar encabezados y subtítulos para organizar la información.
•Lenguaje Preciso: Evitar ambigüedades y utilizar un lenguaje claro y directo.
•Objetividad: Presentar los hechos de manera objetiva, sin incluir opiniones personales.

3

Revisión y Corrección

•Revisión Detallada: Leer el informe para verificar la exactitud y la integridad de la información.
•Correcciones: Hacer las correcciones necesarias para mejorar la claridad y la precisión.
•Aprobación: Obtener la aprobación de un supervisor o encargado antes de presentar el informe final.

ODISEA
CORPORACIÓN

CONCLUSIONES

El reporte de eventos es una parte fundamental de la labor de los agentes de seguridad. Al documentar de manera precisa y detallada cada incidente, no solo se asegura la transparencia y la responsabilidad, sino que también se contribuye a la mejora continua de los procedimientos de seguridad. La práctica regular y la atención a los detalles son clave para redactar informes efectivos y útiles.

ODISEA
CORPORACIÓN

ODISEA
CORPORACIÓN

Especialistas en Gestión de Riesgos