



**PLAN DE MANEJO DE  
EMERGENCIAS**

# Índice

---

Índice .....	1
Introducción .....	2
Objetivo .....	2
Alcance .....	3
Referencia .....	3
Responsables.....	4
Documentos que intervienen.....	4
Términos y Definiciones .....	4
Políticas y Controles .....	6
Generales .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Otras más .....	6
Descripción de Actividades .....	0

# Introducción

---

En las actividades normales de la institución, se pueden presentar situaciones que afectan de manera repentina las operaciones que involucran procesos y personas, ya sean leves o graves, razón por la cual es necesario elaborar, implementar y practicar un plan de respuesta en caso de emergencias según los riesgos identificados para una institución como la Tesorería de la Seguridad Social (TSS).

Es de vital importancia tomar siempre en consideración que las normas de prevención de riesgos buscan disminuir el impacto de cualquier ocurrencia de eventos no deseados, de acuerdo con los escenarios o incidentes contemplados que podrían afectar el normal desarrollo de las actividades TSS.

Con la aplicación, comunicación y entrenamiento de este Plan de Emergencias estaremos fortaleciendo y fomentando la cultura de prevención de riesgos con el fin de preservar vidas humanas.

En este documento se contemplan las informaciones vitales de la organización y dependencias a nivel nacional; donde están ubicadas y las características físicas naturales y humanas que hace posible su interacción con la sociedad, con mayor atención a las normativas establecidas a nivel nacional y las adoptadas de manera institucional según su realidad.

**Nota:** este plan de emergencias fue elaborado basado en la propuesta presentada mediante la asesoría de INTEGRATEC.

## Objetivo

### *General*

Prevenir, preparar, responder y accionar en situaciones normales, antes, durante y después del desarrollo de una situación de peligro o una emergencia prevista o inesperada que pueda afectar la integridad física a los colaboradores y en el entorno de trabajo estableciendo un sistema que permita a la institución recuperarse y volver a la normalidad en un período mínimo de tiempo razonable.

### *Específicos*

- Proteger la integridad física de las personas y minimizar los daños a los recursos.
- Establecer un Plan en el cual se definan las funciones y procedimientos para actuar frente a una emergencia o realizar una evacuación total o parcial.
- Comunicar el Plan de Respuesta en caso de Emergencia a todos los miembros de la institución.

## Alcance

Este Plan de Emergencia es de carácter obligatorio para todo el personal, contratista y personal externo que al momento de la emergencia se encuentren en cualquiera de nuestras instalaciones.

En el mismo, se asignan las responsabilidades de los departamentos a través del personal de la institución, estableciendo medidas y acciones a seguir antes, durante y después de un evento que amerite la ejecución de este Plan con la finalidad de prevenir pérdidas de cualquier naturaleza y mantener la continuidad de las operaciones.

## Referencia

- La Constitución de la República Dominicana, artículo 62, numeral 8\*.
- Ley 140-13: Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9.1.1\*.
- Ley No. 64-00 Ley General sobre Medio Ambiente y Recursos Naturales\*.

Capítulo I de Los Principios Fundamentales:

- Art. 6.- derecho del uso sostenible de los recursos naturales y un medio ambiente sano para las personas.



- Art. 80.- en cuanto a los procesos, las maquinarias y equipos, insumos, productos y desechos.
- Art. 83.- sobre degradación ambiental.
- Ley 147-02 sobre “gestión de riesgo” en República Dominicana\*.
- Reglamento R-032 sobre “seguridad y protección contra incendios”\*.
- Reglamento 522-06 sobre Seguridad y Salud en el Trabajo\*.

## Responsables

- Tesorero de la Seguridad Social.
- Encargado Departamento de Seguridad.
- Brigadistas de emergencia.
- Comité Mixto de Seguridad y Salud.
- Todos los colaboradores.

## Documentos que intervienen

- Formulario Inscripción Brigadistas

## Términos y Definiciones

- **Accidente de Trabajo:** es un acontecimiento no deseado, que causa daños a las personas, daños a la propiedad e interrupciones en el proceso.
- **Amenaza:** delito consistente en intimidar a alguien con el anuncio de la provocación de un mal grave para él.
- **Brigadista:** son un grupo de colaboradores organizados debidamente entrenados y capacitados para actuar antes, durante y después de una emergencia en la institución.
- **Emergencia:** según la Organización Mundial de la Salud es toda aquella situación en la que se requieren acciones y decisiones inmediatas. Dada la complejidad de la situación o afección se encuentra en riesgo de vida de los involucrados.
- **EPP:** es un equipo que protege al colaborador del riesgo de accidentes o de efectos adverso para la salud.
- **Evacuación:** se refiere a la acción de desocupar ordenada y planificadamente un lugar y es realizado por los ocupantes por razones de seguridad ante un peligro potencial o inminente.
- **Pandemia:** es una epidemia que se ha extendido un área extensa de territorio, que puede abarcar varios países o continentes.
- **Plan de emergencia:** es un documento elaborado con el fin de ayudar a prevenir situaciones que puedan poner en peligro la integridad física del empleado y planta

física de la institución, y tiene como objetivo minimizar los riesgos y consecuencias de situaciones en el que pueda verse afectado el personal, los bienes y la seguridad laboral.

- **Punto de reunión:** lugar predeterminado, cercano y seguro de los efectos del siniestro, donde se debe trasladar al personal evacuados.
- **Riesgo:** Efecto de la incertidumbre.
- **Urgencia:** es una problemática que requiere resolución **inmediata**, lo que implica una acción para ser resuelta sin ningún tipo de demoras ante la dificultad presentada.

# Políticas y Controles

---

## Brigadistas y Voluntarios de Emergencias.

1. Cada localidad contará con un líder de brigada (y un sustituto), el cual servirá de enlace entre Coordinador del Plan de Emergencias (Jefe de Brigada) y la oficina.
2. Para ser miembro de la Brigada de Emergencias el colaborador deberá completar el “Formulario Inscripción Brigadistas”, con el cual quedará formalizada su participación en las labores voluntarias de la Institución.
3. Cada brigadista se compromete a colaborar en labores para proteger a los colaboradores y equipos en su localidad y oficinas cercanas, en los lugares donde el daño sería inminente por la ocurrencia de eventos de emergencias y alteraciones sociales.
4. Cada brigadista se compromete a colaborar con el Comité de Gestión de Crisis para cualquier situación generada en las edificaciones en el área o a nivel nacional.
5. Los brigadistas serán entrenados según los parámetros de normativas correspondientes, para realizar sus labores voluntarias y fortalecer sus capacidades de salvaguardar vidas y bienes institucionales.
6. La brigada puede o no contar con otros voluntarios invitados que serán personas que no pertenezcan a las brigadas, pero que están disponibles para la coordinación de actividades por su grado de conocimientos y experiencia en situaciones de emergencias.
7. La brigada podrá contar con **Personal Colaborador Voluntario** el cual cuenta con cierto grado de conocimiento y experiencia en el manejo de riesgos y situaciones de fenómenos físicos naturales y pueden ser requeridos en tiempos normales y con la generación y evolución de otros fenómenos adversos.
8. Este **Personal Colaborador Voluntario** puede cooperar y realizar labores de protección de sus equipos y materiales de trabajo, colaborar con las brigadas y unidades de emergencia en caso de producirse una situación mayor y si fuese necesario apoyar en las edificaciones según el grado de capacidad de sus conocimientos.

## Responsabilidades Específicas de la Brigada.

9. Son acciones llevadas a cabo por grupos de respuestas en momentos apremiantes como las evacuaciones en situaciones de conato de incendios, activaciones de alarmas y la ocurrencia de movimientos sísmicos identificados por el personal y certificados por el Instituto Sismológico Universitario (ISU) y el Centro de

Operaciones de Emergencia (COE). Las responsabilidades específicas son las siguientes:

- 9.1 Dirigir a todas las personas que se encuentran en la localidad hacia las rutas de evacuación.
- 9.2 Colocarse cercano a la puerta de salida para controlar la velocidad del personal que participa en la evacuación orientándolo a mantener la calma.
- 9.3 Dar prioridad a las personas con discapacidad, envejecientes y embarazadas.
- 9.4 Ayudar a mantener la calma hasta la llegada de los organismos de socorro.
- 9.5 Comprobar la evacuación de todo el personal bajo su responsabilidad, antes de abandonar el área y dirigirse a su punto de reunión.
- 9.6 Notificar al Coordinador del plan de emergencias sobre cualquier persona no evacuada que haya sido confirmada como presente en el edificio, el día de la emergencia.
- 9.7 El Coordinador de la Brigada de Emergencias es quien determina el regreso a las instalaciones, una vez realizado el chequeo necesario para validar que no existe ningún peligro.

## **Funciones de los Brigadistas.**

### ***Antes de una Emergencia***

10. Poseer los conocimientos teóricos-prácticos básicos y el entrenamiento de prevención y control de emergencias.
11. Definir los elementos y equipos necesarios para cumplir con su labor, tomando en cuenta la naturaleza del evento.
12. Conocer los riesgos generales y particulares que se presentan en los diferentes sitios y actividades que se desarrollan en el área que labora.

### ***Durante una Emergencia***

13. Actuar con prontitud cuando se informe de una emergencia en su área y usar el equipo que tenga a disposición según el evento.
14. En cualquier emergencia actuar coordinadamente con los demás miembros de la brigada.
15. Brindar apoyo a los grupos de socorro que se hagan presentes en la institución para controlar la emergencia.

### ***Después de una Emergencia***

16. Evaluar el escenario dejado por la situación de emergencia.
17. Generar un reporte de lo sucedido.
18. Participar en la reunión que se coordine después del evento.



## Plan de Evacuación

19. En el caso de activarse las alarmas por alguna situación como son: incendio, sismo o algún otro evento que amerite la salida abrupta del personal de la edificación, se debe tomar en cuenta lo siguiente:
  - 19.1 Todo el personal debe tener en conocimiento la cadena de mando institucional establecida (línea de comunicación ante crisis).
  - 19.2 En caso de acontecer alguna emergencia, la Recepcionista y/o cualquier otro colaborador son los responsables de contactar a los miembros de las Brigadas de Emergencia a sus extensiones o teléfonos personales o radio de comunicación.
  - 19.3 En cada recepción existe una lista de brigadista que contiene los números de contacto de los miembros de la brigada.
20. A cada líder de brigada de emergencias de cada localidad le será asignada una flota institucional y/o un radio de comunicación, a fin de que todos tengan un sistema de comunicación directa.
21. Cualquier situación de emergencia o urgencias médicas comunes que se presenten en las edificaciones, los brigadistas son responsables de tomar las acciones correspondientes de salvaguardar vidas, y/o contactar al Sistema Nacional de Emergencias 911.
22. A cada brigadista le será asignado un brazaletes que deberá utilizar como parte de uniforme como método de identificación.
23. Para la comunicación sonora, visual e informativa de nuestro Plan de Emergencia en todas las localidades TSS, contamos con alarmas de emergencias, luces estroboscópicas, pitos, además contaremos con:
  - 23.1 Altoparlante o megáfonos.
  - 23.2 A todo el personal le será entregado un silbato de metal para que lo use y lo pongan junto con su carnet, el mismo es con la intención de ser usado como un sistema sonoro que identifica una situación de emergencia.
24. De escucharse algún sonido de silbato es responsabilidad de los miembros de las brigadas de ese nivel, área o zona salir al pasillo principal, debidamente identificado, localizar la zona o área en la que se dio la alarma y dependiendo de la situación presentada tomar las medidas correspondientes.
25. Ante una emergencia parcial en la que no sea necesario hacer de conocimiento a todo el personal, los brigadistas deben tomar la medida de indicarle a quienes no pertenezcan directamente al área afectada, que se dirijan a sus puestos de trabajos.
26. En el caso de una Emergencia General la cual amerite la evacuación de todo el área, zona o nivel, el procedimiento es el siguiente:
  - 26.1 Identificar la emergencia,
  - 26.2 Activar el sistema de alarma ya establecido,

- 26.3 Comunicar a los demás miembros del edificio o centro, y proceder a la evacuación.
27. Al realizarse las evacuaciones correspondientes los brigadistas serán responsables del control y seguimiento de su personal asignado en el punto de reunión, incluyendo los visitantes.
28. En situaciones donde alguna persona se resista a ser evacuada o no pueda ser evacuada, se debe contactar al oficial de Seguridad, para que este asuma el control de la situación, notifique a la autoridad competente y recomiende otro método de evacuación, según la situación presentada con el fin de lograr que la persona abandone el área afectada.
29. Luego de ser controlado el siniestro, el Plan de Emergencias será desactivado por el Coordinador o líder de Brigada, quienes dispondrán el retorno desde el punto de reunión hasta los puestos de trabajo, tomando en consideración de enviar el personal en orden, de forma ascendente, en los casos que aplique.
30. El personal de seguridad será responsable de controlar el ingreso al edificio de los colaboradores y visitantes, tomando en cuenta las medidas de seguridad, de acceso y control a nuestras instalaciones.
31. **Ante la ocurrencia de algún evento de emergencia, no está permitido bajo ninguna circunstancia que miembros de las brigadas de Emergencia o colaborador emitan ningún tipo de información a particulares, esto lo hará la persona designada por la alta gerencia.**
32. Después de cualquier situación de emergencia que se presente en nuestras instalaciones, se realizará un informe en el que se analizarán las ejecuciones realizadas y de ser necesario plasmar las recomendaciones de mejoras que se deben implementar.

### **Responsabilidades en los puntos de reunión.**

33. Mantenerse en el punto de reunión y obedecer a las orientaciones de las Brigadas de Emergencias.
34. No salir con objetos que puedan generar algún tipo de daño a los demás.
35. Mantenerse en orden y en silencio.
36. Esperar la instrucción de los responsables ante este tipo de emergencia como lo es la Brigada de Emergencias para retornar a las labores rutinarias de la edificación.
37. No comentar ni grabar ninguna situación sin la debida autorización de la alta dirección.

## **Plan de Emergencia en caso de incendio.**

Los incendios son, quizás, las situaciones de emergencias de mayor incidencia en áreas de oficina y almacenes. Su magnitud puede variar desde un simple conato o pequeño incendio fácilmente controlable, hasta incendios de grandes proporciones que pueden causar pérdidas de vida y materiales.

38. Este plan contempla que los colaboradores sólo tratarán de controlar conatos de incendio, con los extintores portátiles con los cuales han sido entrenados.

### ***Antes de un evento***

39. Todos los empleados son responsables de mantener sus lugares de trabajos ordenados, limpios y seguros y de reportar cualquier riesgo que identifiquen.
40. Los miembros del Comité de Seguridad y Salud en el trabajo identificarán situaciones de riesgos de sus áreas y sugerirán acciones correctivas.

### ***Durante un evento***

41. La responsabilidad de dar la alerta o aviso de emergencia de incendios está en manos de cualquier persona.
42. Tan pronto ocurra la alerta, de no ser sofocado el conato de incendio de inmediato y realizar una evacuación parcial de la zona en donde haya ocurrido el hecho, todos los miembros de las brigadas del local correspondiente deberán ejecutar el Plan de Evacuación contenido en este documento.
43. La brigada seguirá las demás instrucciones establecidas para casos de emergencia.

### ***Después del evento***

44. Se solicitará un informe del Cuerpo de Bombero, a fin de conocer posibles causas del evento.
45. Se evaluarán los daños e investigará las causas de la ocurrencia del incendio con la ayuda de los especialistas del Cuerpo de Bomberos.

## **PLAN DE EMERGENCIA EN CASO DE FENÓMENOS ATMOSFÉRICOS**

46. El propósito de este plan es manejar emergencias y fenómenos atmosféricos en armonía con las necesidades de los servicios que se ofrecen. Estos planes están encaminados a mitigar los daños causados por estos fenómenos atmosféricos; tomando las medidas necesarias para salvar vidas, reducir los daños y establecer un sistema que le permita a la localidad recuperarse y volver a la normalidad en un

tiempo mínimo razonable alineado con el plan de continuidad de negocios de la institución.

47. La temporada de huracanes comienza oficialmente el 1ro. de junio y finaliza el 30 de noviembre de cada año. En la República Dominicana la mayor incidencia de huracanes ocurre durante los meses de agosto y septiembre, los cuales suelen ser los más intensos. Sin embargo, en cualquier día del año se pueden presentar eventos atmosféricos de cualquier naturaleza.

### **Antes de un evento**

Cuando la Oficina Nacional de Meteorología (ONAMET) emita un Boletín de Vigilancia de Tormenta o Huracán, se darán los pasos siguientes:

48. El comité mixto de Seguridad y Salud llamará a reunión virtual o presencial según sea conveniente y después de ser informado por el departamento de prevención de riesgos, basados en los boletines de los organismos nacionales de emergencias. Tendrán un tiempo prudente de 24 horas (1 día) a 92 horas (5 días) para realizar las coordinaciones y ejecución de sus actividades de prevención.
49. El Encargado del Departamento de Seguridad, el Encargado de Mantenimiento y la brigada de emergencia iniciarán las labores que tengan que ver con la prevención y preparación de la edificación tanto en lo externo como en lo interno.
50. Los colaboradores asegurarán los equipos que puedan tener peligros (archivos, escritorios, computadoras) y materiales (documentos, papeles, además de que el sistema eléctrico sea suspendido antes del paso de esta emergencia).
51. Dependiendo de la magnitud de este fenómeno se colocarán contrapuertas y contraventanas utilizando materiales protectores.
52. Los responsables revisarán las baterías de lámparas o focos recargables para alumbrar la parte interna o externa de los edificios si no hay energía eléctrica.
53. El personal de mantenimiento deberá verificar que la planta eléctrica tenga combustible suficiente para soportar la edificación en caso de un corte eléctrico prolongado.

### **Durante el evento**

54. Mantenernos informados del fenómeno.
55. Comunicarnos con el personal que permanezca en las oficinas (Seguridad, Servicios Generales).
56. Comunicación con los colaboradores por las vías existentes, con el fin de informar cualquier decisión institucional.

## Después del evento

57. El Comité de Gestión de Crisis llamará a reunión para recibir reporte de las situaciones presentadas y manejadas después del paso del fenómeno. De esta saldrán las lecciones aprendidas y las recomendaciones para la actualización de este plan.

## PLAN DE EMERGENCIAS EN CASO DE MOVIMIENTO DE LAS PLACAS TECTÓNICAS (SISMOS)

Un sismo o terremoto es el producto de la colisión, fricción o separación de dos placas que, durante esta dinámica, concentran energía que luego es liberada de manera brusca. La intensidad y la magnitud viene definida por la profundidad, expansión de las ondas, material del terreno y la población expuesta para las afectaciones y desastres.

### Antes de un evento

58. Coordinar charlas sobre el tema.
59. Remitir capsulas informativas sobre como debemos actuar durante la ocurrencia.
60. Realizar simulacros periódicos mínimo uno al año.
61. Entregar linternas y silbatos a los brigadistas.

### Durante la Ocurrencia de un evento

- **Las personas que están en el interior de un edificio deben:**

62. Mantener la calma.
63. Salir prontamente si se encuentra en un primer nivel, de lo contrario permanecer dentro de la edificación hasta que pase el movimiento fuerte.
64. Colóquese al lado de un mobiliario fuerte hasta que concluya el movimiento.
65. Aléjese de las puertas y ventanas de cristal.
66. Espere instrucciones para proceder a la evacuación del edificio o centro.

- **Si está afuera del local:**

67. Debe alejarse de los postes, tendido eléctrico y de árboles.

- **Si está en un vehículo:**

68. Debe detener el mismo lejos de los postes de tendido eléctrico y de árboles.

### **Después de la Ocurrencia de un evento**

69. Dependiendo de la magnitud de los movimientos sísmicos se procederá a la activación del plan de evacuación del edificio o centro dirigiéndose a los puntos de reunión.
70. No regresar a la edificación hasta comprobar que la estructura no sufrió daños importantes.
71. Si queda atrapado, use una señal visible o sonora para llamar la atención.

## **PLAN DE EMERGENCIA EN CASO DE UNA AMENAZA DE TSUNAMI**

### **Antes de su ocurrencia**

72. Remitir de Capsulas informativas a todo el personal.
73. Impartir Charlas o capacitaciones sobre el tema.
74. Conozca las alertas para evacuar.
75. Mantengase informado por parte de las autoridades competentes.

### **Durante el evento**

76. Siga las instrucciones de las autoridades competentes.

### **Después del evento**

77. Siga las instrucciones de las autoridades competentes.
78. Dé ayuda y consuelo a quien lo necesite.

## **PLAN DE EMERGENCIA EN CASO DE UNA AMENAZA DE BOMBA**

### **Antes de un evento**

Generalmente la amenaza es vía telefónica, sin embargo, no debe descartarse la posibilidad de que se advierta por otros medios.

79. Previo a la ocurrencia de este tipo de emergencia se debe establecer coordinaciones con las personas más propensas a recibir este tipo de información vía telefónica que son las recepcionistas y el personal de la central telefónica, también se debe inducir a todo el personal a través de las charlas a que efectúen el siguiente manejo ante esta situación:

80. Establecer una estricta revisión del personal visitante a la institución, revisar paquetes, bolsas, portafolios u otros equipos a ingresar, cumplir con el protocolo de acceso a las instalaciones. Esta responsabilidad es del personal de seguridad.

#### **Durante la Ocurrencia de un evento**

81. Mantener la calma y no propagar la información, podría ser una falsa alarma.

82. La persona que recibe la notificación de bomba debe obtener la mayor información posible de quién hace el reporte, tales como:

- Quien informa
- De donde
- Fecha y hora exactas
- Que sucede exactamente
- Medio utilizado
- Número telefónico (si aplica)
- Sexo de la persona
- Acento o tono de voz
- Sonidos de fondo
- Motivo de la persona que amenaza
- Otras informaciones que considere que sea de alguna utilidad.
- El tiempo para la detonación.

83. La persona que recibe estos datos debe de notificar la situación al Encargado de Seguridad Física, quien tras recibir dicha información procederá de la manera siguiente:

84. Primeramente, se debe de confirmar la veracidad o existencia de esta amenaza.

85. Establecer comunicación con los organismos de socorro que tengan que ver con el manejo de esta situación como el Ministerio de las Fuerzas Armadas y la Policía Nacional.

86. De tomar la decisión de evacuar el personal, se procederá a activar el plan de evacuación correspondiente.

87. Se debe indicar a las personas que: no toquen, muevan o levanten objetos, paquetes o bultos extraños y no accionar interruptores de energía eléctrica.

### **PLAN DE EMERGENCIA EN CASO DE CONTAMINACION AMBIENTAL**

La contaminación ambiental por derrame de combustible es uno de los factores que requiere de la adopción de medidas para mitigar el impacto. El alcance de estas acciones abarca desde el usuario de nuestros servicios hasta las autoridades más relevantes de la institución tomando en cuenta las leyes medio ambientales del país y otras normativas que apliquen.



### **Derrames de combustibles**

Los derrames de combustibles pudieran presentarse por diversos factores, tales como: al momento del suministro por parte de proveedores, abertura en el tanque de reserva de la planta, entre otros.

#### **Antes del evento**

88. Contar con los equipos de protección personal (EPP) para el manejo de derrames.
89. Contar con materiales absorbentes y reciclables para retener y recoger el líquido derramado.
90. Verificar que los recipientes y su línea de conducción estén en perfecto estado y no se visualice escapes en su recorrido.

#### **Durante el control de la Ocurrencia de un evento**

91. Despejar y delimitar del área afectada. (para esto puede usar cinta de precaución, conos, etc.).
92. Prohibir el acceso de personas ajenas al área afectada.
93. Construir un muro o pretil con arena, tierra o aserrín.
94. Evitar o controlar las chispas en el área.
95. Tratar de corregir la fuga y evitar su propagación, si no es posible controlar el derrame, se debe llamar al 911.
96. Si el derrame tiene un alto riesgo de incendio, se debe proceder con el plan de evacuación.
97. Una vez controlado el evento, se debe de limpiar el área afectada, posterior a la recolección.

## **PLAN DE EMERGENCIA EN CASO DE UNA PANDEMIA**

#### **Antes**

98. Mantengase informado con las autoridades competentes.

#### **Durante**

99. Siga las instrucciones dadas por la institución.

#### **Después**





100. Siga pendiente a las informaciones de las autoridades institucionales y gubernamentales.

## **PLAN DE EMERGENCIA EN CASO DE UNA AMENAZA O INTIMIDACIÓN**

### **Antes**

101. Mantener la cortesía y respeto en todo momento con los visitantes.
102. Identificar perfiles sospechosos (borracho, agresivo, etc) que puedan transmitir inseguridad.
103. No se distraiga mientras trabaja (redes sociales, revistas, etc).
104. Evitar obstrucción que no le permitan visualizar a las personas que ingresan a su área de trabajo.

### **Durante**

105. Mantenga la calma.
106. No responda a las agresiones verbales o provocaciones.
107. Trate de calmar la situación buscando puntos de acuerdo.
108. Mantenerse atento en todo momento.
109. En caso de ser posible mantener la distancia de Seguridad del posible agresor.
110. Busque el apoyo de su supervisor.
111. Avise al departamento de Seguridad.

### **Después**

112. Informe todos los detalles del evento al departamento de Seguridad.
113. Anote detalles que podrían ayudar en el proceso de investigación (procedencia de la persona, nombre, vestimenta, visitante recurrente, etc).

## Descripción de Actividades

---

**Nota:** El formato correspondiente a la secuencia de actividades del procedimiento puede variar dependiendo a la naturaleza del proceso.