

PROTOCOLO DE ACTUACIÓN OFICIAL DE BRICOMART

EQUIPOS DE EMERGENCIA

Los medios humanos disponibles en el centro para la autoprotección son las personas que forman los EQUIPOS DE EMERGENCIA; es decir, los propios trabajadores y personal del centro.

La eficacia del presente Plan de Autoprotección depende de que cada trabajador/a sepa de antemano lo que debe de hacer ante una determinada situación, evitando en lo posible la improvisación. Es fundamental el papel que el personal del centro ha de jugar ante este tipo de situaciones, ya que, además de actuar coordinadamente y ejecutar una misión determinada con arreglo a lo que indica el presente plan, ha de transmitir seguridad y tranquilidad al resto de ocupantes.

La organización de equipos de actuación no tiene por objeto sustituir a los Servicios Públicos de Emergencia (Bomberos, Policía, etc.) sino únicamente tomar las medidas inmediatas para controlar o contener el incendio hasta que lleguen éstos.

JEFE/A DE EMERGENCIA	GERENTE Suplente: Permanente de turno
JEFE/A DE INTERVENCIÓN	PERMANENTE DE TURNO
EQUIPO DE PRIMERA INTERVENCIÓN	JEFES DE SECTOR
EQUIPO DE ALARMA Y EVACUACIÓN	VENEDORES Y PERSONAL DE CAJAS
CENTRO DE CONTROL	MOSTRADOR INFORMACIÓN

COMPROBACIÓN

Cuando se detecta una alarma (por medios técnicos o humanos) desde Información se enviará al Jefe/a de Intervención para confirmar si es afirmativa o ha resultado una falsa alarma y de ser afirmativa, en qué consiste (fuego, amenaza de bomba, emergencia médica, etc....) y avisará al Jefe/a de Emergencia (Director o Permanente) que se situará en el Centro de Control a la espera de información. El Centro de Control le dispondrá ya la copia del Plan de Autoprotección, en previsión.

En caso de que la emergencia sea afirmativa, se avisará por megafonía al Equipo de Primera Intervención para que acudan al lugar donde se ha producido, a través del siguiente mensaje:

“Equipo rojo acuda a(lugar de la emergencia)”.

Tras ser avisados, el Equipo de Primera Intervención se dirigirá a la zona afectada y se pondrá a disposición del Jefe/a de Intervención.

INTERVENCIÓN

Este equipo determinará si es necesaria la asistencia de Bomberos, servicios médicos, etc....y determinará si es necesario evacuar el centro o no, comunicándolo de inmediato al Jefe/a de Emergencia. No es necesario esperar a que todos los mandos lleguen al lugar. Si el Jefe/a de Intervención y los dos primeros mandos que lleguen estiman que el suceso no es ya controlable por medios propios, lo comunicarán de inmediato al Jefe/a de Emergencia para que tome las decisiones oportunas.

Desde la emisión del mensaje “Equipo rojo...”, el Equipo de Alarma y Evacuación continuarán con tranquilidad su labor, pero ya deben estar alerta de que algo ha sucedido y el lugar en el que ha sucedido de modo que vayan preparándose por si hubiera que evacuar el centro y conozcan el lugar de la emergencia para evitar pasar por él. SOLO COMENZARAN A EVACUAR SI SE EMITE EL MENSAJE EFECTIVO DE EVACUACIÓN. Si no

se emite finalmente, entenderán que la situación se ha podido solucionar con medios propios.

EVACUACIÓN

Cuando el mecanismo de intervención no consiga alcanzar el objetivo de terminar con la situación de emergencia o tenga dudas sobre si lo va a conseguir para proteger a los ocupantes, se deberá poner en práctica la siguiente fase que consistirá, la mayor parte de las veces, en evacuar el edificio y dirigir a los ocupantes al Punto de Reunión.

Para indicar la necesidad de evacuación el Jefe/a de Emergencia avisará a Información (Centro de Control) y se dará la orden por megafonía mediante el siguiente mensaje (que se repetirá en 3 ocasiones con un pequeño intervalo de tiempo entre ellas):

“Señores Clientes, por motivos técnicos les rogamos que dejen sus compras en los laterales de los pasillos y acompañen a nuestro personal fuera del centro.

Gracias por su colaboración”

En caso de que la centralita dé la opción de grabar ese mensaje y que se repita en automático o disponga de uno propio, se configurará a tal efecto.

Los miembros del Equipo de Alarma y Evacuación se dirigirán a las salidas de emergencia y las abrirán, “barriando” al cliente que se encuentre en su pasillo hasta el PUNTO DE REUNIÓN. El mando puede situar a alguien de su equipo en la puerta, evitando retornos y salidas de clientes con bienes del almacén.

Se designará una persona encargada del recuento de la plantilla de cada Sector (normalmente el mando de tal sector) y de coordinar la total evacuación de su zona e informar al Jefe/a de Emergencia. La persona Responsable de Cajas se encargará de verificar que no queda personal en la zona de oficinas y vestuarios. Una vez con información de todos los sectores, y realizando una última revisión general de los pasillos (no es necesario recorrerlos, si no una visión general), Jefe/a de Intervención y Jefe/a de Emergencia (con copia del Plan de Autoprotección y juego de llaves de llaves maestras)

acudirán al Punto de Reunión donde cada mando volverá a comprobar que no hay ausencias y lo confirmará al Jefe/a de Emergencia.

- Si fuese un SIMULACRO, el Jefe de Emergencia dará por finalizado el ejercicio.
- Si fuese SITUACIÓN REAL con necesaria presencia de los bomberos y demás servicios externos, el JEFE DE EMERGENCIA les recibirá e informará de la situación (lugar del siniestro, evolución, materiales o personas implicadas, si hay personal que ha quedado atrapado...), les entregará copia del Plan Autoprotección y llaves maestras y les cederá totalmente el mando de la situación, poniéndose a su servicio y comunicando al resto del equipo evacuado solicitudes o instrucciones del cuerpo de bomberos.

NORMAS GENERALES DE EVACUACIÓN

En caso de declararse una emergencia donde sea necesaria la evacuación del edificio, la persona responsable de dirigir esta evacuación será:

JEFE/A DE EMERGENCIA

El Centro de Control de la emergencia estará situado en:

Mostrador Información

El personal del Equipo de Alarma y Evacuación continuarán con tranquilidad su labor, pero ya deben estar alerta de que algo ha sucedido y el lugar en el que ha sucedido de modo que vayan preparándose por si hubiera que evacuar el centro y conozcan el lugar de la emergencia para evitar pasar por él. SOLO COMENZARAN A EVACUAR SI SE EMITE EL MENSAJE EFECTIVO DE EVACUACIÓN. Si no se emite finalmente, entenderán que la situación se ha podido solucionar con medios propios.

Para realizar una adecuada evacuación deberán seguirse las siguientes directrices:

- Mantenga la calma, no grite, no se excite innecesariamente: puede cundir el pánico.
- Apague equipos eléctricos.
- Aplique el método más adecuado de traslado de personas.
- Cierre puertas y ventanas con la finalidad de retrasar la propagación del incendio y dejar claro que en ese recinto no queda nadie. Indique que la zona ha sido revisada colocando algún objeto delante de la puerta. No cierre ninguna puerta con llave.
- Si existiera humo abundante, indique al personal que camine agachado y que se cubra la nariz y la boca con un pañuelo u otra prenda.
- Si se prendiese la ropa, tumbe en el suelo al evacuado y cúbralo con una manta, o hágale rodar.
- Diríjense al Punto de Reunión. Una vez allí, hagan recuento de personas e informen al Jefe/a de Emergencia.
- Si por alguna razón no pudiera llegar a una zona segura deberá comunicarlo, si es posible, al Centro de Control y si no fuera posible; a través de las ventanas (hágase ver con una toalla o trapo).

Para la evacuación del edificio se parte del principio de evacuación progresiva, aplicando mecanismos de sectorización. El orden que se suele seguir con los usuarios es el siguiente:

1. Los más cercanos al foco de la emergencia.
2. Los más fáciles de hacerlo (ocupantes sin problemas de movilidad)
3. Los más cercanos a la salida.
4. Evacuar el resto.

Como norma general, para la evacuación de aquellas personas que puedan valerse por sí mismas, siga las instrucciones:

Abandone lo que está haciendo. Comience la evacuación cuando se de la señal de emergencia y obedezca las instrucciones de los integrantes del Equipo de Alarma y Evacuación.

Salga inmediatamente, **no pierda tiempo** en recoger objetos personales.

No se separe del grupo evacuado.

Mantenga la calma, no corra, no grite, no empuje ni se detenga. **No obstaculice** vías de evacuación.

Tranquiline a las personas durante la evacuación. Actúe con firmeza.

No permita que **NADIE REGRESE** a la zona afectada ni retroceda por algo o por alguien.

No utilice los ascensores.

Circule en orden, siempre en fila y pegado a la pared. Si es necesario abrir una puerta, tóquela antes de hacerlo: si está caliente **NO LA ABRA**.

En las escaleras tenga especial cuidado: **baje con rapidez, pero sin correr, sujete el pasamanos** para que no resbale o deje caer a los demás o que éstos le pisoteen.

Si en la salida hay una línea de personas en espera, no se impaciente y espere su turno cívicamente.

Una vez llegados al Punto de Reunión, **NO LO ABANDONE**. No regrese al interior hasta que no reciba autorización para ello.

Situaciones especiales

Si no puede escapar:

Aíslese en una habitación.

Cierre puertas y ventanas.

Tapone las rejillas con trapos húmedos y refrigere las puertas con agua.

Si no puede utilizar las salidas o se encuentra incapacitado avise al Centro de Control y permanezca en la estancia con la puerta cerrada. Señale su presencia por las ventanas.

Atmósfera con humo:

Protéjase con un pañuelo mojado que tape boca y nariz.

Camine agachado (a gatas) pegado a la pared.

PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN EN CASO DE INTRUSIÓN/ROBO O ATRACO

Antes del atraco:

- ✓ Ser prudentes y evitar comentarios con extraños o en presencia de éstos, sobre aspectos críticos de seguridad del centro como: volumen de dinero que se maneja, si está puesto el retardo de la caja, etc.
- ✓ Si observamos que el edificio es objeto de vigilancia, dar aviso de inmediato al Jefe/a de Emergencia.
- ✓ No permitir el acceso al centro fuera de los horarios establecidos.

Durante el atraco:

- ✓ Actuar con naturalidad, procurando conservar la calma.
- ✓ Controlar conscientemente los indicios de miedo que se puedan comunicar con la respiración, mirada, expresión facial, etc.
- ✓ No hablar, a no ser que se dirijan directamente a la persona.
- ✓ Evitar el uso de estilos comunicativos que generen hostilidad como: apatía, menosprecio e impaciencia.

- ✓ Evitar la adopción de un lenguaje corporal desafiante o que se pueda interpretar como hostil o amenazador.
- ✓ Evitar el contacto físico y la proximidad excesiva, evitar el contacto ocular prolongado y evitar los movimientos rápidos o colocarse de espaldas.
- ✓ Obedecer las órdenes del atracador con la mayor calma posible y sin tomar iniciativas. No abrir cajones, armarios, etc., si el atracador no lo pide.
- ✓ Permanecer pasivo y no hacer movimientos bruscos o sospechosos. Si para cumplir una exigencia del atracador fuera necesario hacer algún movimiento extraño (abrir un cajón para coger llaves, etc.), explicar por qué se hace, antes de hacerlo.
- ✓ No intentar ser un héroe, el resto de los ocupantes lo agradecerán. No enfrentarse con los atracadores ni con la vista, ni chillando o respondiendo de forma violenta a sus peticiones, o negándose a hacer lo que piden, siempre que esta petición sea coherente con el atraco.
- ✓ No intentar apresar, desarmar, interrumpir la huida, ni intentar la persecución del atracador. Lo importante es que el atraco termine lo antes posible y sin heridos.
- ✓ Nunca actuar si existen rehenes en el interior o exterior.
- ✓ Obedecer las instrucciones de los atracadores, a ser posible lentamente, con movimientos tranquilos y suaves.
- ✓ Observar los rasgos físicos de los atracadores para su posterior reconocimiento e identificación.

Después del atraco:

- ✓ Llamar rápidamente al Jefe/a de Emergencia; éste llamará al 112.
- ✓ Solicitar asistencia primaria sanitaria a las personas que lo necesiten, y tratar de tranquilizar a los ocupantes.
- ✓ No dejar entrar ni salir a nadie del centro hasta que lleguen los Cuerpos de Seguridad.
- ✓ No perseguir nunca la huida.
- ✓ No tocar nada, ni dejar que nadie toque nada. Anotar los objetos que los atracadores hayan podido tocar.

- ✓ Anotar, si es posible, todos los datos respecto a los atracadores: altura, corpulencia, color del pelo, cómo iban vestidos, qué armas llevaban, qué método de huida han utilizado (vehículo: tipo, color, marca, modelo), hacia dónde se han ido, qué idioma o acento tenían, si se han llamado con algún nombre o “mote”, etc.