



Protocolo de atención a personas muy importantes

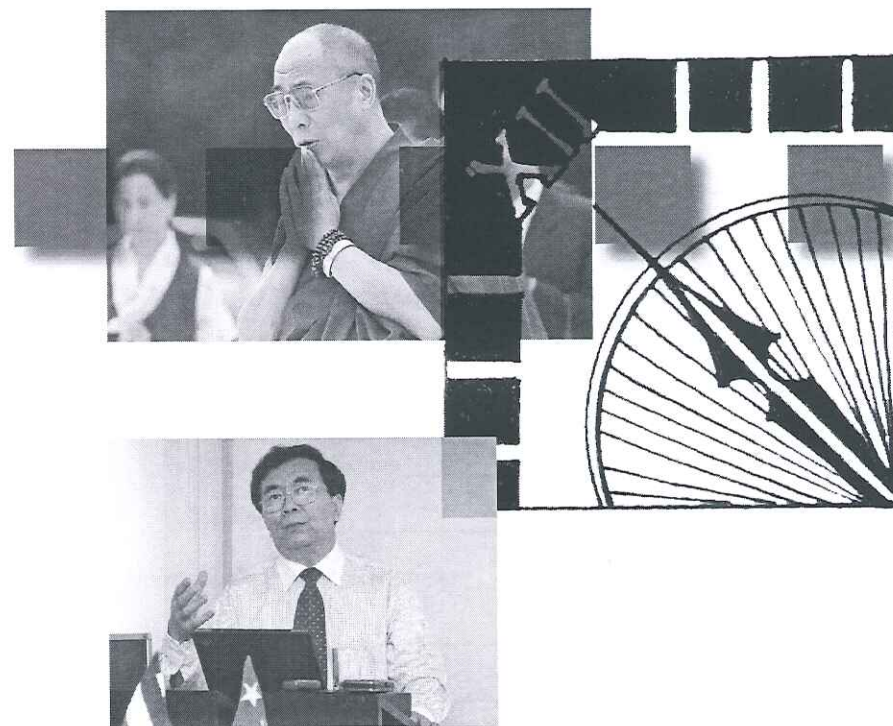




UNIVERSIDAD DE
COSTA RICA | Vicerrectoría de
Administración



Protocolo de atención a personas muy importantes



Año 2010

Tabla de contenido

1. Presentación	5
2. Objetivo General	5
3. Principios	6
4. Justificación	6
5. Procedimiento	7
5.1. Primer Escenario: Visitantes con Escolta	7
5.1.1. Etapa de Preparación	7
5.1.2. En el Sitio	7
5.1.3. Evacuación	8
5.2. Segundo Escenario: Custodia de Funcionarios Universitarios	8
5.2.1. Etapa Previa	8
5.2.2. En Movimiento	9
5.2.3. Sitio de Destino	10
5.2.4. Retorno	10
6. Normativa y legislación conexas	11
7. Créditos	11
8. Glosario	12

1.

Presentación

En el año 2009, la Vicerrectoría de Administración, a través de su Oficina de Recursos Humanos, creó el Programa de Calidad de Vida Laboral dirigido a la Sección de Seguridad y Tránsito.

Este Programa integra los esfuerzos que viene realizando la Administración con el objetivo de favorecer el desarrollo integral del personal que participa directamente del servicio de seguridad institucional acorde con las necesidades de la comunidad universitaria.

Este servicio de seguridad institucional, administrado por la Sección de Seguridad y Tránsito (SST), instrumentaliza a sus oficiales con procedimientos, normas y protocolos de seguridad que los respalden en el ejercicio de sus funciones y favorezcan la coordinación con entes internos y externos.

2.

Objetivo General

Establecer la secuencia de los pasos que permitan al personal de seguridad de la Universidad de Costa Rica orientar y seguir los procedimientos adecuados para la protección, seguridad y protección de personas visitantes y autoridades universitarias.

3.

Principios

- ✓ 1. Asegure la propia seguridad. Asegure su integridad física y psíquica al momento de enfrentar una crisis.
- ✓ 2. Contenga y evalúe la situación. No intervenga sin comprender o entender lo que está sucediendo.
- ✓ 3. No confíe en la rutina. Cada situación es distinta y única.
- ✓ 4. Honre su función. Realice su trabajo con mística, dedicación y desempeño destacado en el cumplimiento de su deber.
- ✓ 5. Vocación y compromiso: Habilidades y disposición para el ejercicio de sus funciones.
- ✓ 6. Valor e inteligencia. Aptitud para acometer y actuar prudentemente ante lo desconocido.

4.

Justificación

En la actualidad hay funcionarios o visitantes que por su investidura, pueden ser objeto de amenazas que van desde el secuestro, pasando por toma de rehenes, asaltos, robos, lesiones, hasta el homicidio. Estas son situaciones sumamente graves que revisten características de crisis, por lo que estas personas o las instituciones acuden a distintos tipos de protección, principalmente la protección humana, comúnmente llamada escolta o guardaespaldas. El traslado a distintos sitios demanda también un esfuerzo adicional de coordinación con los cuerpos de seguridad respectivos.

En el caso de la Universidad de Costa Rica, que cuenta con un cuerpo de seguridad propio, las actividades de protección personal deben ser desarrolladas mediante procedimientos previamente establecidos que permitan una excelente coordinación entre las escoltas y los oficiales universitarios, con el propósito de garantizar la integridad física del funcionario.

5.

Procedimiento



5.1. Primer Escenario: Visitantes con Escolta

5.1.1. Etapa de Preparación

1. El Jefe de la SST debe tener conocimiento del protocolo que se va a desarrollar en relación con el visitante, con el propósito de favorecer una atención y movilización segura y ágil del visitante. Con anticipación, también se debe coordinar con la Oficina de Salud para asegurar recurso humano en caso de cualquier emergencia de esta naturaleza.
2. El jefe de la SST o la persona en quien este delegue, contacta al jefe o encargado de la escolta del funcionario visitante con suficiente anticipación y registra en la bitácora al dignatario o PMI con el propósito de hacer la coordinación necesaria.
3. Una vez efectuada esta coordinación inicial se establece el día, la hora, ruta de ingreso, ruta de salida normal y ruta de salida de emergencia.
4. Tanto la ruta de ingreso como la zona de estadía, ruta de salida normal, ruta de salida de emergencia deberán ser purificadas tácticamente en lo posible por personal mixto.
5. Asegurar la vía de escape de emergencia mediante la ausencia de vehículos.

5.1.2. En el Sitio

6. El área se debe asegurar por lo menos una hora antes, debiéndose establecer anillos de protección compuestos por oficiales de seguridad que permitan preservar un área cómoda para el momento en que se presente el funcionario o visitante.
7. Deberá nombrarse a un coordinador por cada anillo de protección.

8. En el caso de que el funcionario o el visitante se movilice a un área distinta de acuerdo a la agenda del punto 1, el anillo de aseguramiento deberá movilizarse formando un anillo de protección móvil, hasta el área de destino que también debería estar asegurada.

5.1.3. Evacuación

9. En coordinación con el jefe de la escolta, el encargado del anillo de seguridad procederá a garantizar la salida segura del visitante hasta los límites del campus universitario.
10. En caso de que se comprometa la integridad física de alguna de las personas involucradas en el operativo, deberá procederse de inmediato a dar aviso a los cuerpos de socorro, tanto internos como externos, de acuerdo a la gravedad de la situación. El Jefe de la Sección de Seguridad y Tránsito (SST) o la Unidad Técnica de Comunicaciones (UTC) debe tener a disposición todos los medios de comunicación (teléfono móvil, teléfono fijo) para localizar al personal que tenga los conocimientos adecuados para atender este tipo de situaciones.
11. Finalizada la emergencia, las jefaturas deben planificar una reunión de evaluación de las actividades, para revisar los procedimientos con el propósito de mejorar el protocolo y lograr una mayor retroalimentación.
12. Deberá levantarse un acta de esta reunión.



5.2. Segundo Escenario: Custodia de Funcionarios Universitarios

5.2.1. Etapa Previa

1. En caso de que un funcionario universitario requiera de escolta, se debe seleccionar a los oficiales que mantengan una condición físico atlética adecuada, un entrenamiento constante o periódico en disparos de reacción, capacitación en manejo de crisis y que estén sometidos a exámenes psicológicos periódicos que garanticen un control emocional y la capacidad de tomar decisiones urgentes adecuadas.

2. El encargado de la escolta universitaria deberá coordinar con anticipación con el encargado de seguridad del sitio de destino, a efectos de formalizar los procedimientos que se realizarían en ese lugar.
3. La UTC debe tener conocimiento de la ruta seleccionada de ida y de regreso y en caso de que se vaya a alterar por cualquier motivo, deberá comunicársele de inmediato.

5.2.2. En Movimiento

4. El vehículo deberá ser revisado antes de ponerse en marcha. Esta revisión será mecánica y de estructura.
5. El conductor del vehículo verificará que desde su asiento tenga una visión lo más integral posible de la parte posterior, por lo que primero deberá ubicar su asiento en posición cómoda, verificar que el retrovisor externo izquierdo y el retrovisor interno y externo derecho, en conjunto deberán permitirle observar la mayor vista panorámica atrás del vehículo.
6. La función principal del chofer es conducir de manera segura el vehículo y en casos de crisis realizar todas las maniobras necesarias para salir a una zona segura, protegido por un hombre de seguridad.
7. A su lado irá el escolta llamado también hombre de seguridad que portará un arma de fuego en una posición de extracción rápida, debiendo atender lo que es todo tipo de comunicación y llevar en alerta sus cinco sentidos para reaccionar de forma rápida y certera ante una situación de ataque.
8. La función principal del hombre de seguridad es garantizar, en caso de crisis, la integridad física del chofer o el conductor para que este pueda maniobrar el vehículo con seguridad.
9. Tanto el chofer como el hombre de seguridad deberán viajar con el chaleco antibalas colocado en su cuerpo.

10. Deberán estudiarse con anticipación las rutas posibles para llegar al destino, tratando de detectar potenciales peligros y ubicando zonas seguras (Cruz Roja, policía privada, supermercados, etc.) de ser posible debe hacerse el recorrido antes de hacer el recorrido con el visitante.
11. El funcionario escoltado viajara en el asiento posterior del vehículo con el propósito de que no obstaculice las maniobras urgentes que tenga que hacer el conductor para salir de la zona de peligro y tampoco obstaculice las maniobras de disparo que tenga que hacer el hombre de seguridad en caso de un intercambio de fuego. Ese funcionario, ante la alerta del hombre de seguridad deberá, de ser posible, acostarse sobre el asiento y mantenerse en esa posición hasta que reciba la indicación de volver a la normalidad.

5.2.3. Sitio de Destino

12. Se coordinará inmediatamente con el Jefe de la Sección de Seguridad y Tránsito del lugar para una mayor fluidez y seguridad en el movimiento del funcionario universitario.
13. El chofer mantendrá el seguro del vehículo y estará atento a cualquier señal de evacuación urgente que dé el escolta.
14. Tratará de conocer cuál es la salida más segura en caso urgente.

5.2.4. Retorno

15. Se tratará de utilizar una ruta distinta a la primera pero que haya sido estudiada de acuerdo al punto 4, hasta que se llegue al sitio de destino donde el funcionario indique el término de la misión.
16. Todos los incidentes que hayan ocurrido en la misión serán comunicados por escrito mediante un informe al superior inmediato y deberán de constar en su desarrollo en la bitácora de la UTC.

6.

Normativa y legislación conexas

Código Procesal Penal: Artículo 281 La obligación de denunciar
Ley Orgánica del Organismo de Investigación Judicial: Artículo 3 y 59.

7.

Créditos

Protocolo destinado a coordinar y establecer un adecuado ordenamiento institucional en situaciones de crisis, preparado con la especial participación de:

Consultor

- Lic. Gerardo Castaing Bustillos

Sección de Análisis Administrativo:

- Jorge Barquero Picado, Jefe, Sección Análisis Administrativo
- Clark Cano Ulate, Analista
- Kattia Salazar Córdoba, Analista

Oficina de Servicios Generales:

- MSc. Johnny Badilla Barrantes
- MBA. Jesús Brenes Fernández
- Pedro Cullerell Teixido
- Christian Rojas Jiménez
- Johnny Rodríguez Arrieta
- Julio Alcocer Castillo
- Juan Rojas Rojas
- Mario Quesada Artavia
- Fernando Román Álvarez
- Carlos Mora Hernández
- Víctor Hugo Vargas Brenes
- Cesar Quesada Cantillo
- Gerardo Rodríguez Segura
- Luis Chaves Carranza
- Jorge Mario Salazar Méndez
- Willy Wint Scott

8.

Glosario

Abreviaciones de uso común en este protocolo:

Unidad Técnica de Comunicaciones (UTC): De conformidad con el Artículo 23 del Reglamento de Seguridad Universitaria, el propósito de esta Unidad es velar porque los Sistemas Seguridad Electrónicos (alarmas, circuito cerrado de televisión, radio comunicación, barras electrónicas reguladoras de acceso y salida al Campus Universitario) funcionen correctamente como extensión y complementariedad al servicio que ofrecen los Oficiales de Seguridad y Tránsito en favor de la protección de la integridad de la comunidad universitaria y del público en general así como a favor de la custodia del Patrimonio Cultural y Científico Institucional.

Organismo de Investigación Judicial (OIJ): Dependencia de la Corte Suprema de Justicia.