



BUENAS
PRÁCTICAS
PARA
**CENTROS
NOCTURNOS**

NYPD

NYC | HOSPITALITY
ALLIANCE

DESARROLLADO EN COOPERACIÓN CON EL

TERCERA EDICIÓN, 2018

DEPARTAMENTO DE POLICÍA DE LA CIUDAD DE NUEVA YORK
NEW YORK CITY HOSPITALITY ALLIANCE

BUENAS PRÁCTICAS PARA ESTABLECIMIENTOS NOCTURNOS

ÍNDICE

Avanzamos a la 3ª edición	2
Cómo crear un ambiente nocturno seguro	3
Seguridad	3
Estado de ebriedad	5
Abuso sexual	6
Empleados	7
Verificación de la edad	8
Promotores	9
Normas del club nocturno	10
Policía: Relaciones con la comunidad	11
Social Media	12
Respuesta a incidentes delictivos graves: “El lugar de los hechos”	12
Antes del incidente	12
Después del incidente	13
Artículos importantes de la Ley Penal	15
Buenas prácticas contra el terrorismo	15
Estrategia terrorista	16
Ejemplos de ataques nocturnos	16
Características de los ataques terroristas	17
Planificación de seguridad contra el terrorismo	18
Terroristas suicidas	24
Recomendaciones contra el terrorismo	25

Hacia adelante con la 3a edición

Esta 3ª edición de buenas prácticas para establecimientos nocturnos, publicada en marzo de 2018, refleja un esfuerzo de la New York City Hospitality Alliance y el Departamento de Policía de la Ciudad de Nueva York para continuar con nuestra tradición de trabajar en colaboración con el fin de mejorar la seguridad y protección de la famosa vida nocturna de la ciudad de Nueva York. Nos sentimos orgullosos de que muchas jurisdicciones han optado por utilizar nuestra guía como base para sus normas o políticas, y los animamos a que lo hagan. Esta 3ª edición agrega nuevos materiales a este volumen que reflejan los desarrollos más recientes en la industria de la vida nocturna.

BUENAS PRÁCTICAS PARA ESTABLECIMIENTOS NOCTURNOS

CÓMO CREAR UN AMBIENTE NOCTURNO SEGURO

El objetivo de este documento es ayudar a los propietarios y gerentes de establecimientos nocturnos a mantener los bares, salones y clubes seguros y libres de actividades ilícitas, como venta de drogas, venta de bebidas alcohólicas a menores de edad, consumo excesivo de alcohol, violencia, prostitución, asaltos y delitos sexuales.

El Departamento de Policía de Nueva York (New York Police Department, NYPD), junto con la New York City Hospitality Alliance, ha desarrollado estas pautas como procedimientos recomendados para lograr ese objetivo. Estas pautas deben servir como una guía general para los propietarios y gerentes, no como una lista de leyes aplicables en todos los establecimientos ni en todas las situaciones.

También se incluyen secciones separadas sobre cómo responder a un incidente delictivo grave y lo que los operadores de establecimientos nocturnos deben saber acerca de las amenazas terroristas y cómo prepararse para afrontarlas. Los profesionales de locales nocturnos deben usar sus conocimientos, experiencia y juicio para adaptar estas pautas para su establecimiento en particular.

SEGURIDAD

1. Como regla general, el número de guardias de seguridad en relación con el de clientes debe ser de un (1) guardia de seguridad por cada setenta y cinco (75) clientes. La gerencia debe usar su criterio para contratar guardias de seguridad adicionales según el evento o la multitud a fin de garantizar la seguridad y la legalidad.
2. Bajo la ley del estado de Nueva York, si el establecimiento utiliza una empresa de seguridad en lugar de guardias de seguridad propios, la empresa de seguridad debe tener una licencia del Departamento de Estado de Nueva York. Además, todos los guardias de seguridad usados deben tener una licencia del Departamento de Estado de Nueva York. Si se contratan directamente guardias de seguridad propios, la empresa debe estar registrada en el Departamento de Estado de Nueva York.
3. Se les debe capacitar a los guardias de seguridad en técnicas de comunicación y de reducción de hostilidad, reconocimiento de indicadores y comportamientos de terroristas, y reconocimiento de patrones delictivos y terroristas. Todos los empleados del establecimiento deben recibir capacitación en la lucha contra el terrorismo y los planes de emergencia del establecimiento.
4. La política del establecimiento debe exigir que el personal de seguridad separe y retire a todos los clientes potencialmente violentos de una manera lícita que ayude a evitar la continuación de la actividad violenta dentro o fuera del club. El encargado del establecimiento debe llamar al 911 para denunciar una actividad delictiva o notificar de otra manera a la policía para recibir asistencia en circunstancias potencialmente violentas. Del mismo modo, se debe llamar al 911 para reportar emergencias médicas como sobredosis de drogas.

5. Se recomienda que, por cada cinco (5) guardias de seguridad, haya un (1) supervisor de seguridad para garantizar que el nivel de control sea por lo menos de uno a cinco.
6. Es aconsejable que los guardias de seguridad lleven uniformes distintivos. Esto servirá para que puedan ser identificados muy fácilmente por los clientes, los posibles delincuentes y el personal de primeros auxilios.
7. Es aconsejable que los guardias de seguridad estén distribuidos por todo el establecimiento y no sólo en la entrada.
8. Los clientes deben tener la posibilidad de guardar no sólo sus abrigos sino también sus bolsos en el guardarropa. Se les debe animar a dejar allí sus abrigos y bolsos para evitar robos. Se recomienda que los establecimientos tengan instalaciones antirrobo como cajones, estantes y ganchos para los clientes que opten por no dejar guardados sus bolsos. Se debe mantener el orden en el área del guardarropa, especialmente a la hora del cierre.
9. Los guardias de seguridad deben detener a los transgresores por medios lícitos. Se les debe instar a los testigos a esperar a que llegue la policía para que puedan ayudar en la investigación. Como mínimo, se les debe pedir información de contacto para que la policía pueda comunicarse con ellos después. Se les debe animar además a que hagan una declaración al personal del establecimiento con respecto al incidente. Además, el encargado del establecimiento debe actuar como demandante en los casos apropiados.
10. Los establecimientos deben alentar a los empleados que hayan sido testigos a que vayan al tribunal a declarar y deben pagarles el salario correspondiente por su tiempo.
11. Se debe identificar y preservar todo video digital de todo acto ilícito y de todo acto que pueda resultar en litigio. Se debe además poner este video a disposición del NYPD.
12. La información que identifique a los clientes expulsados o arrestados debe conservarse en una base de datos de "lista de expulsados". No se debe permitir que vuelvan a entrar estos clientes.
13. Es aconsejable que se monten cámaras digitales en buen funcionamiento y correctamente mantenidas al frente del establecimiento (adentro y afuera), en todas las puertas de acceso y afuera de la entrada a los baños.
14. Es útil saber si todos estos esfuerzos están dando resultado. Para ello, los establecimientos deben contratar a un consultor de seguridad independiente que garantice la seguridad del club y el cumplimiento de otras leyes y normas, incluyendo las leyes que prohíben la venta a menores de edad.
15. Se deben realizar inspecciones esporádicas de los empleados para garantizar el cumplimiento de las normas del establecimiento y de leyes y regulaciones pertinentes, incluyendo pruebas de integridad para identidades (ID) falsas y ventas a menores de edad.

16. Se debe garantizar que los niveles de iluminación dentro y fuera del establecimiento sean suficientes para que los guardias de seguridad puedan observar y para que las grabaciones en vídeo sean útiles.
17. Los clientes que están esperando entrar deben estar parados en fila sin bloquear la acera. A todos los que esperan en fila para entrar se les debe informar que, si no mantienen el orden, no podrán ingresar. Se deberá pedir que abandonen el área a las personas a las que no se les permita entrar.
18. A la hora del cierre, el personal de seguridad debe asegurarse de que haya orden mientras los clientes salen del establecimiento.
19. Si se utilizan detectores de metales, se le debe revisar con el detector de metales a cada persona que ingrese al establecimiento, de acuerdo con la política del establecimiento. Los clientes VIP, DJ, promotores, acompañantes, etc. no deben recibir trato especial y deben someterse a una revisión con el detector de metales.
20. Los establecimientos deben guardar las pruebas relacionadas con la comisión de un delito en el local y deben mantener la integridad del lugar de los hechos. Ver la sección sobre "El lugar de los hechos", más adelante.
21. La gerencia debe saber y dar a los empleados gerenciales el número de teléfono de la comisaría local y el nombre del oficial de coordinación del vecindario (NCO).

ESTADO DE EBRIEDAD

1. Según las leyes estatales y por sentido común, se prohíbe en los establecimientos nocturnos servir bebidas alcohólicas a personas visiblemente ebrias o permitir que otras personas lo hagan. Conviene a todos los involucrados evitar los tipos de comportamiento que se asocian con clientes ebrios, y todos los empleados deben estar muy conscientes de los signos de ebriedad:
 - a. Mala articulación al hablar, voz ronca, lenguaje confuso, grosero, vulgar, agresivo o incoherente
 - b. Aspecto desarreglado, ropa manchada
 - c. Desequilibrio o tambaleo, uso de un muro o mueble como apoyo
 - d. Rostro pálido o enrojecido
 - e. Ojos inyectados en sangre, rojos o hinchados
 - f. Moverse torpemente, dejar caer vasos, identificaciones, dinero, etc., o calcular mal las distancias
 - g. Síntomas fisiológicos inusuales; por ejemplo, vómito, hipo excesivo, falta de concentración, somnolencia o desmayos
2. Asegúrese de que todos los empleados se mantengan atentos al nivel de ebriedad de los clientes y vean si hay clientes que están comprando bebidas para otros a los que se les ha suspendido la venta.

ABUSO SEXUAL

1. Aunque un abuso sexual no ocurra dentro del establecimiento nocturno, la gerencia y los empleados pueden ayudar a prevenir que los depredadores sexuales usen el local para aprovecharse de clientes vulnerables. El consumo de alcohol puede ser un factor que contribuya a la pérdida del sentido común y a la incapacidad de percibir un peligro, lo que puede provocar una tragedia.
2. Los empleados deben saber identificar un comportamiento demasiado familiar, agresivo o seductor. Los atacantes potenciales buscan especialmente a víctimas más jóvenes y visiblemente entorpecidas o ebrias. El depredador puede iniciar el contacto en un establecimiento nocturno, comprar bebidas para la posible víctima, mostrar interés romántico y tratar de convencer con engaños a la víctima que abandone el local.
3. A las personas vulnerables o incapacitadas, el personal del establecimiento debe ofrecerles llamar un taxi u observarles cuando salgan para ver si van a poder irse sin peligro. El personal de seguridad que está a la entrada o que mantiene el orden afuera está bien ubicado para observar la salida de los clientes. Hay que tener en cuenta que los depredadores pueden tratar de embriagar o drogar a sus víctimas, animarlas a salir a tomar aire y luego meterlas en un coche o en un taxi para llevárselas a otra parte.
4. Debido a su vulnerabilidad, no se debe permitir que las personas embriagadas entren solas en un vehículo de alquiler. Un amigo o miembro de la familia debe acompañar a la persona embriagada a su destino.
5. Si los empleados del establecimiento perciben algo peligroso cuando un cliente sale con una persona sospechosa, deben dejar claro que ellos han advertido la salida y comunicárselo a la persona sospechosa. Pueden hacerlo, por ejemplo, comentando acerca de una prenda de vestir, o preguntando si necesitan ayuda para conseguir un taxi. Si es posible, sería buena idea anotar las circunstancias, descripciones de las partes y cualquier otra información que podría llegar a ser relevante después. En algunos casos, con el teléfono celular se puede tomar una foto de la persona sospechosa, preferiblemente junto con la posible víctima. El saber que existe esa foto puede ser suficiente para desalentar una futura agresión sexual.
6. Conviene alentar a los grupos a que designen a uno del grupo como cuidador, tal vez identificado por un brazalete, al que se le podrían servir bebidas no alcohólicas con descuento durante la noche.
7. Para impedir asaltos en el establecimiento, como se mencionó anteriormente, se recomienda que haya cámaras digitales tanto adentro como afuera. Estas cámaras deben ser vigiladas siempre que el establecimiento esté abierto al público. Todos los lugares de almacenamiento y otros lugares restringidos deben mantenerse cerrados y asegurados, ya que todo lugar cerrado y oscuro representa un posible peligro. Los establecimientos deben considerar contratar a alguien que se encargue de los baños.

8. Se debe alentar al personal de apoyo, incluidos los encargados de la limpieza, ayudantes de barman, ayudantes de camarero y personal de cocina, a que estén atentos al comportamiento de los clientes y los posibles peligros de agresión sexual, sobre todo porque estos empleados trabajan en lugares oscuros o restringidos o pasan por dichos lugares. Se les debe pedir que reporten inmediatamente cualquier comportamiento sospechoso o problemático a un supervisor o gerente. Se debe ofrecer entrenamiento a todo el personal de apoyo para identificar posibles conductas de agresión sexual.
9. Las cámaras frente al local deben utilizarse para grabar vídeos de los clientes que salen del local y que entrar en los vehículos. Esto ayudará a disuadir a los delincuentes que se hacen pasar por conductores de vehículos de alquiler legítimos. Para maximizar el efecto disuasivo de estas cámaras, se deben poner letreros frente al local que informen a la gente en esta área que se están vigilando por vídeo sus acciones. Este video debería guardarse durante al menos 30 días. Además, si el establecimiento proporciona un vehículo de alquiler para un cliente, se debe tener un registro en donde se anoten los detalles del vehículo y su conductor.
10. Por último, la gerencia y los empleados deben confiar en su instinto con respecto a comportamientos posiblemente depredadores que puedan observar. Si parece que algo está mal, probablemente esté mal.

EMPLEADOS

1. Todos los empleados deben tener una identificación con foto en los archivos del establecimiento, con una descripción de su puesto e información de contacto. Considere el uso de escáneres de identificación (ID) no sólo para los clientes (véase más adelante), sino también para los empleados. Esta lista de empleados presentes podría ser crítica en el caso de una evacuación o de otra emergencia.
2. Los establecimientos deben también tener información de contacto, incluyendo las cuentas de redes sociales, de todas las personas contratadas para proporcionar servicios operativos, como los DJ y los promotores.
3. Siempre debe estar presente una persona designada para estar a cargo del local. El nombre y el número de teléfono del gerente y de la persona designada de encargarse del local deben estar disponibles para las agencias gubernamentales apropiadas.
4. Los empleados deben limpiar regularmente dentro y fuera del establecimiento. Debe limpiarse el frente del establecimiento durante la noche para que no haya allí folletos, volantes, colillas de cigarrillos ni ninguna otra basura.
5. Se debe designar a empleados específicos para que lleven a cabo cálculos de la ocupación de forma periódica durante toda la noche.
6. Los gerentes deben identificarse al personal de primeros auxilios o a otros funcionarios del gobierno que lleguen al establecimiento.

7. La Ley de Guardias de Seguridad del Estado de Nueva York de 1992 exige que los guardias de seguridad se capaciten y registren. Se requiere que todos los guardias de seguridad completen un curso de capacitación de 8 horas previo a la asignación antes de solicitar una Tarjeta de Registro de Guardia de Seguridad del Departamento de Estado, seguido de un curso de capacitación de 16 horas para guardias de seguridad en el empleo dentro de 90 días luego de que empiecen el empleo. Cada año subsiguiente, todos los guardias de seguridad deben completar un curso de capacitación anual de 8 horas para guardias de seguridad. Se requiere que los guardias de seguridad lleven su tarjeta de registro mientras estén en el trabajo.

VERIFICACIÓN DE LA EDAD

1. La ley estatal (Ley de Control de Bebidas Alcohólicas [*Alcoholic Beverage Control Law*], Artículo 65-b(2)(b)), especifica los tipos de documentos que son prueba aceptable de edad para comprar alcohol en el estado de Nueva York. Estos documentos son: licencia de conducir válida o tarjeta de identificación de no conductor emitida por el Comisionado de Vehículos Motorizados, el Gobierno Federal, un gobierno estatal, una mancomunidad, una posesión o un territorio de los Estados Unidos, o un gobierno provincial de Canadá; o un pasaporte válido de los Estados Unidos o pasaporte válido de otro país; o una identificación militar válida de los Estados Unidos.
2. Debe verificarse la identificación de todas las personas que deseen entrar en el establecimiento que razonablemente parezcan de menos de 25 años. No debe haber ninguna excepción a esta norma, ni siquiera con personas que acompañen a un empleado o promotor en las instalaciones. La gerencia debe vigilar la entrada y dejar claro a los promotores que no deben ayudar a los clientes a eludir al personal de seguridad para evadir controles de identificación.
3. Se recomienda encarecidamente el uso de escáneres de identificación. Aunque los escáneres no rechazan identificaciones legales usadas por personas que no son las dueñas, ni son infalibles en rechazar identificaciones falsas, son muy útiles para registrar quién entra al establecimiento.
4. Algunos escáneres pueden verificar si una identificación es válida y también registrar quién estuvo presente en el establecimiento en una noche dada. Esto puede ser muy útil en caso de emergencia y también para defenderse de reclamos de responsabilidad basados en falsedades. Algunos escáneres permiten que se anoten los comportamientos problemáticos de los clientes. Esto puede que útil para prevenir la readmisión de personas problemáticas.

5. Se deben conservar todos los registros de identificación por lo menos durante 14 días. Estos registros se deben entregar o poner a la disposición del Departamento de Policía previa petición y, en algunas circunstancias, pueden usarse para defender al local de un cargo de servir a un menor de edad.
6. Las videocámaras digitales y los escáneres de identificación, cuando se usen, deben registrar la fecha y la hora para poder comparar la información del escáner de identificación con la del video de los clientes que entren al club.
7. No se deben usar los registros creados por el escáner de identificación para fines de marketing ni de publicidad.

PROMOTORES

1. Los establecimientos que contratan a promotores pueden tener la responsabilidad de actividades irresponsables o ilícitas si los promotores realizan o fomentan ese tipo de actividades en los locales. Por lo tanto, es responsabilidad de la gerencia el tomar las precauciones adecuadas al tratar con los promotores, que tienen muchas menos probabilidades de sufrir las consecuencias de una conducta ilícita que el establecimiento mismo.
2. Los establecimientos deben trabajar solo con promotores profesionales. Los promotores deben proporcionar información de contacto completa de ellos mismos y de toda persona que contraten para trabajar en el establecimiento. El promotor debe estar asegurado, y el local debe aparecer como asegurado adicional en todas las pólizas pertinentes.
3. La gerencia debe revisar el contenido de los medios de comunicación social del promotor. No deben utilizarse a promotores cuyo historial en los medios de comunicación social indica una conducta problemática. Además, la gerencia debe requerir que todos los materiales de promoción y el contenido de los medios sociales relativos al local sean aprobados antes de ser publicados o divulgados al público.
4. La gerencia debe dejar absolutamente claro a los promotores cuáles son sus normas, especialmente con respecto a la admisión de menores de 21 años y dejar claro que se espera que los promotores se adhieran plenamente a estas normas.
5. La gerencia debe tener representación en la entrada para asegurarse de que los promotores y sus empleados obedezcan todas las normas de la entrada. La gerencia se debe reservar el derecho a negar la entrada a cualquier invitado según sus normas de admisión vigentes.
6. Todos los invitados del equipo de promoción, e incluso los mismos promotores, DJ y empleados, deben ser tratados como cualquier otro cliente, sin ninguna excepción, en conformidad con las normas de inspección e identificación del establecimiento.

7. La gerencia debe revisar el desempeño previo de los promotores antes de considerar contratarlos, preguntando en otros lugares acerca del tipo de clientela que atraen, cómo trabajan, cómo responden ante problemas o inquietudes, etc.

NORMAS DEL CLUB NOCTURNO

1. Las normas del club deben ser claras y bien conocidas por los empleados, los clientes, los policías y subcontratistas como promotores y DJ. Es crucial que se apliquen de manera uniforme las normas del club. Por ejemplo, si es norma del club que se le revise con detector de metales a todo el que entre, es importante revisar a todos, incluso a clientes VIP, subcontratistas, invitados y acompañantes. Un manual para empleados, letreros para clientes y anuncios en las redes sociales son formas eficaces de informar a la gente sobre las normas del club.
2. No se debe dejar entrar a nadie de menos de 21 años. Sin embargo, los menores de 21 años podrán entrar a los establecimientos que funcionen principalmente como restaurantes durante las horas en que se sirvan comidas.
3. Es especialmente importante que nadie de menos de 21 años pueda entrar a los establecimientos que ofrecen servicio de botella en las mesas. Es muy difícil controlar el consumo de alcohol por parte de los clientes cuando hay servicio de botella. Es demasiado probable que ocurra un consumo excesivo y que haya menores de edad que consuman alcohol. El establecimiento es responsable de todo el consumo de alcohol dentro del local, aunque los clientes se sirvan ellos mismos. Por lo tanto, lo más seguro es no admitir a nadie de menos de 21 años. Aun así, los establecimientos deben tomar medidas suficientes para garantizar que se controlen bien las mesas para evitar el exceso de consumo.
4. Debe haber un manual de normas en el establecimiento en todo momento, el que debe ser distribuido entre todos los empleados. El manual debe incorporar las pautas sugeridas en este documento en la medida que sea posible. El manual debe informar a todos los empleados acerca de cómo manejar situaciones que se presentan con frecuencia y que a menudo causan problemas, por ejemplo:
 - a. Enfermedades o lesiones
 - b. Peleas
 - c. Clientes que se nieguen a que se les registre o cachee
 - d. Clientes alborotados
 - e. Identificaciones falsas
 - f. Uso de drogas
 - g. Arresto ciudadano
 - h. Recuperación de armas
5. El manual de normas del establecimiento también debe incluir:
 - a. Un plan de emergencia
 - b. Un plan contra el terrorismo
 - c. Un plan de salida gradual y organizada a la hora del cierre para garantizar el orden

- d. Un plan para mantener el orden fuera del local
 - e. Las normas del Club
6. Dentro del establecimiento debe haber letreros profesionales con el código de conducta de los clientes.
 7. Cuando un establecimiento tenga residencias cerca, se deben colgar letreros que alienten a los clientes a no hacer mucho ruido y a ser considerados con los vecinos en todo momento. Se debe entrenar al personal del establecimiento para que animen a los clientes a ser considerados con los vecinos del establecimiento.
 8. Todos los permisos deben estar vigentes y a la mano.
 9. Para garantizar que se obedezcan las normas del club, la gerencia debe implementar la revisión periódica del manual de normas del club, capacitación de nuevos empleados, capacitación de repaso de los empleados, y supervisión e instrucción de la gerencia.
 10. Si se produce un incidente delictivo, se debe preparar y guardar por tres años un informe del incidente con todos los detalles. Se adjunta el formulario que se sugiere usar para este fin. Se adjunta además un conjunto de buenas prácticas (procedimientos recomendados) para responder a incidentes delictivos graves.

LA POLICÍA: RELACIONES CON LA COMUNIDAD

1. Debe enviarse una lista de todos los eventos programados al oficial de asuntos de la comunidad y al oficial de coordinación del barrio (NCO) del distrito policial local. Si hay un evento especial, como la actuación de una celebridad o una fiesta, se debe avisar al distrito Policial con 72 horas de anticipación, siempre que sea posible, y el establecimiento deben asegurarse de contratar a personal de seguridad adicional suficiente para la multitud esperada.
2. Cada establecimiento debe tener una norma para registrar (inspeccionar) y debe seguir esa norma. (Esto puede variar, desde no registrar a nadie, hasta registrar todos los bolsos, registrar al azar o registrar a todos.) Esto garantiza que, al llegar, los agentes de la policía tengan una base para saber si los ocupantes han sido registrados y si se ha encontrado algo.
3. Los representantes de los establecimientos son bienvenidos a las reuniones del Consejo Comunitario del Distrito Policial y deben asistir al mayor número posible de estas reuniones.
4. El comandante del Distrito Policial y los propietarios del establecimiento deben reunirse según sea necesario para discutir cuestiones operativas, soluciones a problemas comunes, lugares de problemas, etc.

LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN SOCIAL

1. Desde la publicación de la 1ª edición de esta guía, los medios de comunicación social se han convertido en un importante método de comunicación en nuestra sociedad. Es un método especialmente importante en el marketing y la publicidad de la industria de la vida nocturna. También se ha convertido en una herramienta importante para que la policía pueda comunicarse directa e instantáneamente con el público.
2. La gerencia del establecimiento debe suscribirse al distrito policial local y a otras fuentes de medios sociales policiales para estar al tanto de las condiciones locales.
3. Todo el contenido de los medios sociales del establecimiento para el marketing y la publicidad debe ser coherente con las normas del club. Por ejemplo, si no se deja entrar a personas menores de 21 años, se debe aclarar ese punto.
4. Antes de contratar a nadie y antes del evento para el que se hagan contratos, se deben revisar las cuentas de medios sociales de los subcontratistas (como los DJ y los promotores) y de los grupos que deseen celebrar eventos en el local. Un contenido ofensivo en los medios sociales de una de estas personas o grupos puede reflejar negativamente en el establecimiento y también puede atraer a clientes problemáticos o a manifestantes.
5. La gerencia debe supervisar cuidadosamente cualquier mención del establecimiento en los medios sociales. Se deben abordar los materiales negativos. El monitoreo de los medios sociales también es un componente importante de los esfuerzos de lucha contra el terrorismo. Vea la sección titulada "Buenas prácticas contra el terrorismo", más adelante.

RESPUESTA A INCIDENTES DELICTIVOS GRAVES: EL LUGAR DE LOS HECHOS

Estas buenas prácticas se deben aplicar en incidentes delictivos graves, generalmente asaltos físicos o sexuales. Con este fin, se consideran graves los asaltos cuando la víctima de la agresión física está inconsciente o necesita tratamiento médico inmediato, debido a una lesión grave o mortal por una puñalada o cuchillazo, por ejemplo. Una excepción a esta regla general es el delito de agresión sexual, en el que es posible que la víctima no tenga lesiones visibles. Las agresiones sexuales son incidentes delictivos graves y, como tales, están dentro del alcance de estas pautas.

El lugar de los hechos: Antes del incidente:

1. Los establecimientos deben mantener una lista de todos los empleados y contratistas independientes (como DJ, promotores y artistas) que se encuentren presentes en cualquier noche en particular. También deben tener información de contacto de estos empleados para ayudar a comunicarse con ellos como parte de una investigación después del incidente.
2. Los establecimientos deben solicitar y guardar la información de contacto del representante de todo grupo privado que tenga una función o un evento en el establecimiento.

El lugar de los hechos: Después del incidente:

3. Llame de inmediato al 911.
4. Los establecimientos deben dejar claro a todos los gerentes, empleados y contratistas privados que, como condición de su empleo, tienen la obligación de decir la verdad a los investigadores policiales.
5. No se debe limpiar el lugar de los hechos. Proteja el lugar de todo cambio. Se puede proteger el lugar de los hechos rodeándolo temporalmente con cuerdas de terciopelo o con cinta amarilla de "precaución" (*CAUTION*), usando sillas, postes para cuerdas de terciopelo o incluso macetas para apoyar la cinta. Para ello, se debe guardar en el establecimiento la cinta amarilla de "precaución", que es barata.
6. Los empleados de establecimientos nocturnos deben saber que es posible que haya pruebas físicas importantes que no sean fácilmente visibles o evidentes. En los incidentes de agresiones sexuales, rara vez hay pruebas reconocibles en el lugar de los hechos. Por tanto, los establecimientos deben "sobreprometer" el lugar de los hechos aislando un área más grande que la que se haya considerado inicialmente que era el lugar de los hechos.
7. Identifique y preserve de inmediato la información de transacciones financieras de todas las partes implicadas: testigos, víctimas y victimarios. Esta información incluye las transacciones de débito y crédito. Se debe avisar a los agentes de policía que acudan si se ve a cualquiera de las personas involucradas tomando fotos o al parecer utilizando los medios sociales.
8. De ser posible, se debe retener a las partes implicadas o testigos. Existen varias técnicas para lograrlo, como pedirles que se queden, ofrecerles una entrada gratis para otro día, o solicitar y retener su identificación y entregarla a los oficiales de policía a cargo de la investigación
9. Los establecimientos deben saber dónde se estacionan usualmente sus clientes y proporcionar esta información a los investigadores policiales.
10. Si los infractores o testigos se marchan, se les deberá proporcionar a los agentes de policía a cargo de la investigación una descripción del vehículo en el que se marcharon (con el número de placa), la dirección que tomaron y medios que usaron, así como la identidad o descripción de las personas con las que se fueron.
11. Se deben conservar y dejar intactas dentro del club la mesa o el área donde se sentaron o pararon las partes involucradas, incluyendo sus vasos de bebidas, cubiertos y toda otra prueba. Este material debe ser identificado inmediatamente ante los agentes de policía a cargo de la investigación. Los empleados de los establecimientos nocturnos deben saber que, en determinadas circunstancias, la manipulación de las pruebas físicas puede ser un delito. Véase, por ejemplo, el Artículo § 215.35: Alteración de las pruebas físicas (*Tampering with physical*

evidence; definitions of terms) de la Ley Penal y el Artículo § 215.40 Manipulación de pruebas físicas

12. Debe preservarse para la policía el video de las personas que estaban en el club durante la noche cuando ocurrió el crimen, aunque parezca que no tiene ningún valor. A menudo estos videos pueden ser mejorados para revelar pruebas importantes. Para aumentar la utilidad de estas imágenes en los establecimientos que a menudo son oscuros, algunas áreas del club, como los pasillos alrededor de los baños, deben tener mejor iluminación. Esto hará que se puedan identificar mejor las imágenes de las personas que pasaron por esa área. Es aconsejable que se monten cámaras digitales en buen funcionamiento y correctamente mantenidas en el frente del establecimiento (adentro y afuera), en todas las puertas de acceso y afuera de la entrada a los baños. Estos vídeos digitales deben ser grabados, guardados y entregados a los investigadores de policía a cargo de la investigación. Estos videos deben estar accesibles en todo momento. Cuando esté funcionando el establecimiento, debe haber un gerente o un empleado de seguridad presente que sepa cómo hacer funcionar el sistema y recuperar videos.
13. La información del escáner de identificación debe ser preservada y puesta a disposición de los agentes de policía a cargo del caso.
14. Los ataques graves siempre deben registrarse en un informe de incidentes estandarizado, el que debe ser completado por un empleado de nivel gerencial del establecimiento que haya estado presente en el momento del incidente. Este gerente no necesita ser testigo del incidente, pero es responsable de entrevistar a los testigos y de completar el informe. El establecimiento debe guardar este informe durante por lo menos tres años, el tiempo mínimo de prescripción para demandas por negligencia.
15. Obviamente, estas buenas prácticas se aplican a los incidentes graves que ocurren dentro de los establecimientos. Sin embargo, puede haber pruebas importantes dentro del establecimiento, incluso si el crimen ocurre fuera del establecimiento y, por lo tanto, habrá circunstancias en las que estas buenas prácticas se aplican a incidentes que ocurren fuera del establecimiento. Por ejemplo, si las partes involucradas estaban en el establecimiento antes del asalto, y el asalto se llevó a cabo posteriormente fuera del establecimiento, las pruebas que hayan dejado las partes involucradas deben ser salvaguardadas. Esto incluye:
 - a. Registros financieros de sus compras
 - b. Imágenes de video de las partes involucradas
 - c. Imágenes de documentos de identificación escaneados
 - d. Vasos y cubiertos usados por las partes involucradas, que pueden generar información de identificación como huellas dactilares y ADN.
 - e. Observaciones de los testigos que pueden ayudar a una posterior identificación de las partes involucradas

ARTÍCULOS IMPORTANTES DE LA LEY PENAL DEL ESTADO DE NUEVA YORK:

Artículo 215.35 Manipulación de pruebas físicas; definiciones de términos (*Tapering with physical evidence; definitions of terms*).

1. Las siguientes definiciones corresponden al Artículo 215.40:
 - a. "Prueba física" (*physical evidence*) significa todo artículo, objeto, documento, expediente u otra cosa de materia física que es o será presentado o utilizado como evidencia en un procedimiento oficial.
 - b. "Procedimiento oficial" (*official proceeding*) significa toda acción o procedimiento llevado a cabo por un oficial u organismo administrativo, legislativo o judicial legalmente constituido u otro organismo gubernamental, o ante estas entidades, en el que se pueden recibir las pruebas como corresponde.

Sección 215.40 Manipulación de pruebas físicas.

2. Una persona es culpable de manipulación de prueba física cuando:
 - a. Con la intención de que se utilice o presente en un procedimiento oficial real o potencial, la persona (a) realiza, inventa o prepara deliberadamente pruebas físicas falsas, o (b) produce u ofrece tales pruebas en dicho procedimiento sabiendo que son falsas; o
 - b. Creyendo que se presentarán o utilizarán ciertas pruebas físicas en un procedimiento oficial real o potencial y, con la intención de evitar que se presenten o utilicen dichas pruebas, la persona las elimina mediante cualquier acto de encubrimiento, manipulación o destrucción, o mediante el empleo de la fuerza, la intimidación o el engaño con relación a cualquier persona.
 - c. La manipulación de pruebas físicas es un delito grave de clase E.

BUENAS PRÁCTICAS CONTRA EL TERRORISMO

1. Esta sección tiene como fin brindar información básica sobre la planificación contra el terrorismo en los centros nocturnos. No tiene la intención de causar alarma o temor, sino por el contrario ayudar a la dinámica comunidad de la vida nocturna de la ciudad de Nueva York a poder brindar seguridad y hospitalidad a sus clientes.
2. Solo se pueden implementar medidas antiterroristas eficaces mediante la cooperación. Para alcanzar este objetivo de disfrutar de una vida nocturna segura en la ciudad de Nueva York, los encargados de los centros nocturnos deberán trabajar de forma conjunta y cooperar con la policía, las asociaciones de la industria de la vida nocturna, los propietarios de los establecimientos, vecinos e incluso la competencia.
3. A continuación se ofrece un punto de partida para que los negocios nocturnos creen un plan eficaz contra el terrorismo. Al crear un plan de este tipo, se recomienda a los negocios que consulten con el personal de la comisaría de la zona, así como con asesores en seguridad privada y administración de centros nocturnos.

Estrategia terrorista

1. El terrorismo es un acto delictivo que tiene como objetivo manipular a un público que va más allá de las víctimas inmediatas. Los terroristas buscan cometer actos de violencia que llamen la atención hacia su causa a nivel local, nacional e internacional. Los terroristas planean los ataques para obtener el mayor grado de publicidad y eligen blancos que simbolizen las ideologías a las que ellos se oponen.
2. Los terroristas cometen actos violentos por los siguientes motivos:
 - a. Para infundir miedo en las personas que ellos consideran enemigas.
 - b. Para generar reconocimiento para su ideología.
 - c. Para provocar una reacción de los gobiernos.
 - d. Para obtener dinero y equipos de sus simpatizantes.
3. Con frecuencia, los terroristas seleccionan sus blancos, entre otros criterios, con el fin de causar víctimas en masa y por el simbolismo y la vulnerabilidad del blanco.
4. Últimamente, parece haber una tendencia a elegir “blancos vulnerables”, aquellos que no están protegidos por medidas de seguridad tan eficaces como los “blancos difíciles”, como las instalaciones militares o entidades del gobierno.
5. Los extremistas islámicos ven los establecimientos nocturnos como “antros de depravación”, que representan la decadencia e inmoralidad del mundo occidental. Piensan que los clientes de estos establecimientos son pecadores que merecen un castigo violento.

Ejemplos de ataques terroristas a centros nocturnos

A continuación se mencionan ejemplos notables de ataques terroristas contra establecimientos nocturnos:

1. Ataque al club nocturno Pulse, junio de 2016, Orlando, Florida
 - a. El domingo 12 de junio Omar Mir Seddique Mateen abrió fuego en Pulse, un club nocturno gay muy conocido de Orlando, Florida, dejando 49 muertos y 53 heridos
 - b. El sospechoso, Omar Mateen, manifestó su lealtad al líder terrorista Abu Bakr al-Baghdadi en una llamada al 911, durante el ataque.
2. Ataques de París (específicamente, Bataclan Concert Hall), noviembre de 2015, París, Francia.
 - a. El viernes 13 de noviembre se realizó una operación terrorista importante con múltiples ataques en 7 lugares diferentes en París, Francia. Al menos 129 personas murieron y 415 fueron heridas en los ataques.

- b. La fase más mortífera del ataque tuvo lugar en el Bataclan Concert Hall, una sala de espectáculos con capacidad para aproximadamente 1500 personas. Aunque inicialmente se notificó como una toma de rehenes, aparentemente tres atacantes vestidos de negro, armados con rifles de asalto AK-47 y equipados con chalecos de explosivos entraron a la sala, que estaba llena, y abrieron fuego entre el público, matando a 89 personas.
3. Atentado al club nocturno Tiger Tiger de Londres, el 29 de junio de 2007 en Londres, Inglaterra
 - a. Se descubrieron y desactivaron dos coches bomba antes de que explotaran.
 - b. El primer artefacto se colocó cerca del club nocturno Tiger Tiger a la 1:30 am aproximadamente, y el segundo estaba cerca, en un área de Londres reconocida por su gran cantidad de establecimientos nocturnos.
 - c. El club nocturno Tiger Tiger es el establecimiento más importante de una de las cadenas de clubes nocturnos más conocidas de Inglaterra. Tiene un tamaño de 1,700 m² (18,000 pies cuadrados) y contiene un restaurante, cuatro pistas de baile grandes y cinco bares.
 - d. Un equipo de ambulancia que prestaba asistencia en un incidente leve en el club nocturno denunció el primer automóvil a la policía. El equipo de ambulancia notó la presencia de humo sospechoso que salía del automóvil estacionado.
 - e. Unas dos horas más tarde, se remolcó el automóvil que contenía el segundo artefacto porque estaba estacionado de manera ilegal. El personal del depósito de vehículos notó un fuerte olor a gasolina que salía del vehículo y lo denunció a la policía. Se descubrió que los automóviles ambos Mercedes de último modelo, contenían artefactos explosivos improvisados hechos con gasolina, gas propano, clavos y un artefacto de activación remota.
 - f. Se declaró culpable a un miembro de un grupo islámico extremista por este intento de ataque.

Características de los ataques terroristas

Los ataques terroristas generalmente incluyen:

1. Una planificación cuidadosa por parte de los terroristas. Casi nunca se trata de actos espontáneos. El hecho de que planifiquen y ensayen los ataques significa una oportunidad de detectarlos y prevenirlos.
2. Vigilancia hostil. La vigilancia hostil es la adquisición de inteligencia sobre el blanco potencial por parte de los terroristas. Los tiradores activos, por ejemplo, normalmente planifican y ensayan sus ataques con anticipación. Como forma de planificar un ataque, los terroristas pueden dar una falsa alarma con el fin de evaluar la seguridad y la respuesta de seguridad ante un incidente.

3. La vigilancia hostil generalmente se realiza de una manera encubierta. Los terroristas a cargo de la vigilancia fingen ser turistas, estudiantes o clientes. Con frecuencia se observan actividades características como tomar fotografías, filmar, realizar bosquejos o dibujos y tomar notas. La persona o personas que realizan la vigilancia hostil suelen interesarse especialmente en el exterior de un blanco potencial, y prestarán especial atención a las entradas, los sistemas de alarmas, el sistema de cámaras de vigilancia, los lugares de estacionamiento, el personal de seguridad y los planes de seguridad. A veces estas personas pueden hacer participar a los empleados y hacerles preguntas sobre el funcionamiento del establecimiento y sus planes de seguridad.
4. Explosiones secundarias. Las explosiones secundarias tienen el objetivo de causar bajas masivas y la muerte de las víctimas que huyen del ataque inicial y del personal de emergencia que responde al incidente inicial.
5. Lobo solitario: Un lobo solitario es alguien que comete actos violentos en apoyo a un grupo, movimiento o ideología, pero lo hace solo, fuera de toda estructura de mando y sin ayuda material de ningún grupo. Aunque el lobo solitario se prepara solo y actúa solo, puede estar bajo la influencia o motivado por la ideología y las creencias de un grupo. Con frecuencia se “auto convierte” en extremista a través de las redes sociales e internet.

Planificación de seguridad contra el terrorismo

1. Los sistemas de seguridad eficaces y de costo razonable deben tener una combinación de personal de seguridad, otro personal del establecimiento además del personal de seguridad y sistemas electrónicos como alarmas, cámaras de seguridad y control de acceso. Para garantizar la máxima eficacia y eficiencia, estos sistemas deben estar diseñados, gestionados y mantenidos por un profesional. A diferencia de los sistemas utilizados hace 20 o 30 años, los sistemas modernos son integrados y brindan una amplia variedad de formas de acceso, gestión, supervisión, revisión y control. Por ejemplo, acceso remoto a muchas funcionalidades a través de conexiones de internet seguras.
2. Los sistemas de seguridad modernos son multipropósito. Buscan para prevenir actividades delictivas, ataques terroristas y asegurar un ambiente seguro libre de responsabilidad para el propietario y la gerencia del establecimiento.
3. El objetivo de todos los sistemas de seguridad contra el terrorismo es fortalecer el blanco. Esto significa hacer que el establecimiento se convierta en un blanco más difícil de seleccionar para ataques terroristas. A fin de ser más eficaces, las medidas para fortalecer el blanco se deben basar en datos actualizados sobre actividades terroristas recientes. Por esta razón, es esencial que la persona responsable de la seguridad y las medidas contra el terrorismo se mantenga bien informada sobre las novedades en esta área.
4. La meta de un plan de seguridad integral es proteger la vida y los bienes mediante la disuasión, la detección, la demora, el rechazo y la respuesta a las amenazas. El fundamento de un plan de protección apropiado es tener un equipo de seguridad de

dimensiones correctas gestionado de forma profesional. Este equipo debe estar compuesto de personal específicamente organizado, capacitado con regularidad y equipado para proteger los bienes de la institución.

5. Un equipo de seguridad profesional puede representar una herramienta invaluable para fortalecer el blanco. Las funciones básicas del equipo de seguridad deberían ser, entre otras:

- Controlar las entradas y el movimiento de peatones
- Patrullar el interior y el exterior de las instalaciones
- Escortar personal y materiales
- Hacer inspecciones para detectar los riesgos de seguridad e incendio
- Monitorear los sistemas de cámaras y alarmas de seguridad
- Responder ante emergencias

6. Todo el personal de seguridad es vulnerable a ataques debido a la naturaleza de su labor; no obstante, el personal de seguridad ubicado estratégicamente representa obstáculos que se deben evitar, distraer o eliminar para que un delincuente o un terrorista puedan lograr sus designios. No contar con una presencia de seguridad adecuada reduce la capacidad del funcionario de seguridad para cumplir con sus funciones y responsabilidades.
7. Las organizaciones que emplean funcionarios de seguridad deben crear un programa de capacitación interno propio de la organización. El objetivo del programa de capacitación es garantizar que todo el personal pueda cumplir con las funciones de rutina y de emergencia de forma competente y eficiente. La capacitación periódica es un medio eficaz para lograr y mantener la máxima pericia del personal de seguridad. Un programa de capacitación bueno beneficia tanto a la organización como al equipo de seguridad. La labor de supervisar el equipo se hace más fácil, se aprovecha mejor el tiempo, se cometen menos errores y hay menos fricciones con el personal que no es del equipo de seguridad. Un programa de capacitación bueno ayuda a infundir confianza al fortalecer las competencias. La capacitación ayuda a establecer hábitos de trabajo sistemáticos y uniformes, lo que hace que se requiera menos personal para lograr la misma meta. El personal de seguridad debe recibir capacitación en contra vigilancia, indicadores delictivos y de terrorismo y reconocimiento de patrones de comportamiento a fin de familiarizarse con la mentalidad de los delincuentes y los terroristas. La capacitación debe ayudar a garantizar que el personal de seguridad esté familiarizado con las tácticas actuales, los métodos de ocultamiento y distracción utilizados por los delincuentes y terroristas en todo el mundo.
8. Una buena fuente de información actualizada es el programa NYPD SHIELD. NYPD SHIELD es una alianza público-privada que tiene como fin compartir buenas prácticas, lecciones aprendidas, oportunidades de capacitación contra el terrorismo e información. SHIELD busca trabajar de forma conjunta con los gerentes de seguridad del sector privado con el objetivo de proteger a la ciudad de Nueva York de los ataques terroristas. Se puede obtener más información y una solicitud para inscribirse en el sitio web de NYPD SHIELD, www.nypdshield.org. Si está interesado en recibir capacitación adicional o tiene preguntas sobre alguno de estos temas, puede encontrar recursos adicionales en SHIELD, la NYC Hospitality Alliance, <https://www.thenycalliance.org> y el Responsible Hospitality Institute, <http://rhiweb.org>.

9. La responsabilidad de la planificación de seguridad contra el terrorismo debe asignarse a un empleado de la alta gerencia, generalmente la misma persona responsable de otros tipos de seguridad. Esta persona debe contar con recursos y autoridad suficientes para cumplir con esta responsabilidad.
10. El establecimiento debe contar con un plan de seguridad contra el terrorismo. El plan debe ser simple, claro y flexible. Debe tomar en cuenta todos los aspectos de seguridad del establecimiento, tanto en el interior como en el exterior de las instalaciones. El plan de seguridad debe incluir:
 - a. Detalles de las medidas de seguridad que se implementarán en caso de que ocurra una emergencia, incluido el personal asignado para llevarlas a cabo, y las tareas del personal de apoyo designado.
 - b. Instrucciones de cómo responder ante amenazas, por ejemplo, una amenaza de bomba o una amenaza de ataque que se hace por teléfono o en persona.
 - c. Instrucciones de cómo responder ante el hallazgo de un artefacto sospechoso.
11. Un plan de inspección: Las inspecciones deben realizarse a diario, antes, durante y después del horario laboral. Los planes de inspección se deben crear con anticipación y documentar en una lista de control. La lista de control se debe completar cada vez que se hace una inspección del establecimiento. Las inspecciones se deben incorporar como parte de la rutina de limpieza y mantenimiento del establecimiento.

También se debe realizar una inspección cuando se acompaña a la policía en respuesta a una amenaza específica contra el establecimiento, como una amenaza de bomba que se hace por teléfono. En estos casos, es mucho más eficaz que los agentes de policía que acudan sean acompañados por los empleados que normalmente hacen las inspecciones del establecimiento. Será más fácil para estos empleados reconocer objetos fuera de lugar, inusuales o sospechosos que lo que sería para los agentes de policía que tal vez nunca hayan visto antes el establecimiento.
12. Un plan de acción para emergencias. Se debe crear un Plan de Acción para Emergencias (Emergency Action Plan, EAP) y llevar a cabo ejercicios de capacitación para practicar los diferentes aspectos del plan. El plan debe incluir la planificación de refugios, por ejemplo, para situaciones de tiradores activos, y planes de evacuación para situaciones de paquetes/artefactos sospechosos.
13. Todos los establecimientos deben tener un plan de evacuación por escrito. El plan de evacuación debe incluir una comunicación clara con el personal y los clientes. Se deben definir correctamente todas las rutas, planes de salida y áreas de reunión. Los integrantes del personal deben estar capacitados para actuar como (líderes/coordinadores) y como contactos una vez que se llega al área de reunión para evacuación.

Cuando se elaboran los planes de evacuación se debe tomar en cuenta que los terroristas emplean explosivos secundarios para causar bajas entre las personas que

huyen del ataque inicial. Por lo tanto, el plan de evacuación debe incluir áreas de reunión alternativas.

14. Se debe implementar una estrategia para las comunicaciones, los medios y las redes sociales, que incluya coordinación con la policía y otros servicios de emergencia, comunicación con los medios y consultas de familiares afectados.
 - a. La gerencia debe monitorear todas las menciones que se hagan de su establecimiento en las redes sociales. Las personas que tienen intenciones de atacar un blanco a menudo hablan de las quejas que tienen contra sus blancos potenciales en las redes sociales u otros foros. Estas amenazas se deben tomar seriamente y se deben denunciar a la policía. Los agregadores de redes sociales son útiles para monitorear múltiples plataformas.
 - b. En este sentido, se debe prestar atención a clientes que hacen amenazas, tienen interacciones negativas de forma repetida con el personal de seguridad, o que aparecen repetidamente en el establecimiento luciendo vestimenta de apariencia militar. Se debe informar este tipo de comportamiento a la gerencia, quienes determinarán si es suficientemente serio para hacer la denuncia a la policía.
15. Plan de respuesta ante un tirador activo. En caso de una situación con un tirador activo, se deben seguir las siguientes instrucciones básicas:

Evite o evacúe el área. Si no es posible, entonces
Ocúltese en un área segura. Si no es posible,
Confronte al tirador como último recurso si se agotan todas las demás
opciones.

- a. En toda situación con un tirador activo, se debe evitar que las personas, excepto el personal de emergencia, ingresen al área. Se deben dar instrucciones a quienes se encuentren en el área para que permanezcan calmados, pongan sus dispositivos electrónicos en silencio y sigan las instrucciones del personal de emergencia que llegue al lugar.
- b. El plan de seguridad debe incluir las “SIETE INSTRUCCIONES CLAVE”, que se aplican en la mayoría de los incidentes:
 1. Notificar a la policía de inmediato.
 2. No tocar los objetos sospechosos.
 3. Trasladarse, si es posible, hasta una distancia segura. Permanecer detrás de objetos resistentes.
 4. Evitar que otras personas se acerquen al objeto sospechoso o ingresen al área.
 5. Comunicarse con el personal y los clientes de una manera que no genere alarma.
 6. No utilizar radios ni teléfonos celulares cerca del objeto sospechoso. Permanecer callado y poner en silencio todos los dispositivos electrónicos.

7. Asegurarse de que los testigos (las personas que hayan encontrado el objeto o presenciado el incidente) permanezcan disponibles para hablar con la policía.
16. Plan de seguridad perimetral. La primera tarea de la seguridad es mejorar la "primera línea de defensa", el perímetro. El objetivo de la seguridad perimetral es ofrecer cierto grado de disuasión, retardo y prevención contra actos hostiles. Esto proporcionará un nivel apropiado de seguridad con una interferencia mínima para los clientes. Se deben configurar obstáculos que creen capas de protección integrando el personal, los equipos y los procedimientos en función del riesgo. Estas medidas deben ser escalables para adaptarse a medida que las amenazas cambian, y flexibles para evitar la predictibilidad.
17. El diseño de la seguridad perimetral incluye dos elementos principales: 1) la prevención del ingreso de vehículos o peatones no autorizados; 2) puntos de control de acceso donde se detiene y filtra a los peatones antes de permitir su entrada. El control de acceso es un componente clave del sistema de seguridad en las instalaciones. El objetivo del control de acceso es facilitar el acceso a áreas específicas para el personal autorizado y negarlo al personal no autorizado.
18. Todos los empleados deben aprender el plan de seguridad contra el terrorismo para que comprendan sus responsabilidades dentro del plan y también tengan un conocimiento general de las prácticas eficaces contra el terrorismo. De forma periódica, debe realizarse una capacitación de actualización y una capacitación para empleados nuevos. El concepto más importante que debe transmitirse al personal es la vigilancia constante.
19. Debe capacitarse a todo el personal con respecto a cuándo y cómo notificar a la policía y a la alta gerencia. Cuando el personal observe algo inusual o de alguna manera sospechoso debe notificar a la gerencia. Debe notificarse a la gerencia cuando el personal observe algo inusual o de alguna manera sospechoso. Se debe llamar al 911 en caso de emergencia o por delitos que ocurren en ese momento o que están por ocurrir. Por ejemplo, se debe llamar al 911 si un empleado considera que en ese momento el establecimiento se encuentra bajo vigilancia hostil terrorista. Se debe llamar a la línea directa para asuntos de terrorismo de la ciudad de Nueva York al 1-888-NYC-SAFE o al 1-888-692-7233 si en el pasado hubo una posible actividad relacionada con el terrorismo. También es posible comunicarse con la línea directa por correo electrónico a NYCSAFE@nypd.org. Por ejemplo, se debe llamar o enviar un correo electrónico a la línea directa si un empleado recuerda haber visto alguna actividad en el pasado que pudiera haber sido un signo de vigilancia hostil terrorista. Se debe llamar al 311 para informar sobre situaciones que están relacionadas con la calidad de vida y que no son de emergencia.
20. Los supervisores de los puntos de acceso son un componente integral del plan de seguridad y contra el terrorismo. Ellos mantienen el orden en la entrada y verifican que se controle correctamente la identidad de quienes ingresan, y a la vez llevan a cabo la inspección inicial de todas las personas que intentan ingresar a las instalaciones.

21. Los supervisores de las entradas deben:
- Prestar especial atención a los documentos de identidad fraudulentos o falsificados. Son muy sospechosas las personas que usan documentos de identidad aparentemente falsificados y que no parecen ser menores de edad, y se debe notificar a la policía inmediatamente.
 - Interactuar con los clientes potenciales de una forma que les ayude a identificar a personas que puedan representar una amenaza potencial de comportamiento delictivo o terrorista.
 - Ser responsable de observar las señales de vigilancia hostil en el establecimiento. Esto incluye estar alerta con respecto a personas nuevas en los alrededores del establecimiento. Pueden ser proveedores, mendigos y vagabundos. Todos los incidentes de posible vigilancia hostil deben informarse a la gerencia, quien tomará una decisión con respecto a si el incidente es lo suficientemente grave como para comunicarlo a la policía.
22. La inspección de las personas que ingresan al establecimiento debe realizarse inmediatamente después de que pasan por las puertas exteriores. No se recomiendan los "cacheos" o "palpados" corporales, ya que difícilmente se realizan de forma suficientemente exhaustiva como para identificar lugares donde se esconden muchas armas. Se recomienda el uso de detectores de metales, acompañado de capacitación (y repetición de la capacitación) documentada tanto para la gerencia como para el personal de seguridad. Se recomienda contar con personal de seguridad de sexo femenino en el equipo de entrada para inspeccionar carteras y cachear a las mujeres que hacen sonar el detector de metales.
23. Un buen sistema de seguridad electrónico es un componente clave de la preparación contra el terrorismo. Un sistema de seguridad electrónico eficaz integra todos los sensores interiores y exteriores, los sistemas de cámaras de seguridad para evaluar las condiciones de alarma de forma remota, los sistemas electrónicos de control de acceso, los medios de transmisión de datos y los sistemas de información, para monitorear, controlar y visualizar información sobre las diferentes alarmas y sistemas. Estos componentes se integran en un lugar centralizado desde donde se realiza el monitoreo, que en general se denomina centro de comando y control. El grado de complejidad del sistema deberá ser adecuado para las características del establecimiento.
24. La detección se realiza a través del uso de los sistemas de detección de intrusos y control de acceso, los sistemas de cámaras de seguridad y el patrullaje. El retraso se logra a través del uso de cerraduras, molinetes, vallas y otras barreras físicas. La respuesta se inicia a través uno o más de los sistemas de detección. El sistema de control de acceso debe integrar las barreras físicas y las tecnologías para maximizar la probabilidad de que se detecte a los intrusos antes de que consigan su objetivo. Una vez que se sabe que alguien está intentando ingresar a un área protegida, se debe generar una alarma. La señal de alarma se debe transmitir a un lugar donde se pueda evaluar la alarma. Después de evaluar la alarma, el evaluador debe tener la capacidad de generar una respuesta por parte del personal de seguridad y/o la policía. Para que el sistema de control de acceso sea eficaz, el tiempo que transcurre desde que se genera la alarma hasta que se pone en práctica la respuesta del personal de seguridad y/o la policía debe ser menor que el tiempo que le tomará al terrorista o al delincuente completar su actividad. Puede haber fallas en el sistema si alguno de los componentes tiene un desperfecto técnico o si el

personal de seguridad que monitorea las cámaras de seguridad no consigue identificar a personas que ingresen a áreas restringidas.

25. Un sistema de cámaras de seguridad correctamente integrado representa un medio que permite ahorrar tiempo y costos y monitorear un área extensa. La evaluación de alarmas mediante el uso de un sistema de cámaras de seguridad refuerza las funciones de seguridad existentes ya que ayuda a determinar la respuesta apropiada para una alarma. Las imágenes grabadas también son valiosas para investigar incidentes que puedan resultar en litigios penales o civiles. Para fines de vigilancia, un sistema de cámaras de seguridad correctamente diseñado representa un complemento de bajo costo para el personal de seguridad. Los sistemas de cámaras de seguridad deben ser instalados y mantenidos por profesionales y debe haber empleados responsables de su uso.
26. Se deben monitorear y grabar las imágenes de las cámaras de seguridad de forma constante. Las grabaciones se deben guardar como mínimo durante 30 días. Se debe revisar regularmente la calidad de las grabaciones, para garantizar que las imágenes sean claras y que los registros de fecha y hora sean exactos. Debe haber suficiente personal capacitado en el uso del sistema de cámaras de seguridad para asegurar que sea monitoreado de forma continua durante un incidente. Para garantizar una buena calidad de las imágenes, debe haber buena iluminación.

Terroristas suicidas

1. Los planes de seguridad contra el terrorismo deben incluir capacitación para todo el personal en cuanto a la detección de posibles terroristas suicidas. Existen muchos factores que pueden crear sospecha de esta actividad: vestimenta inadecuada, protuberancias en la ropa, ocultamiento de las manos, cintas o cables visibles, personas que se comunican e intentan no ser observadas, signos de nerviosismo o estrés extremo y personas que tartamudean, hablan entre dientes o recitan con un tono monótono o que dudan o no responden.
2. En la planificación contra el terrorismo, es importante subrayar la necesidad de estar alertas y observar a todas las personas, teniendo cuidado de no excluir a nadie como sospechoso debido a su apariencia. El personal debe tener presente que ha aumentado la participación de mujeres en la actividad terrorista.
3. Artefactos explosivos improvisados instalados en vehículos (VBIED): Los terroristas suelen emplear dispositivos explosivos ocultos en el interior de automóviles u otros vehículos. Como parte de la capacitación contra el terrorismo, se debe enfatizar al personal que todos los vehículos se deben inspeccionar por funcionamiento irregular o actividad sospechosa, y no se deben hacer excepciones con los vehículos de lujo, las limosinas, los taxis y los vehículos que supuestamente trasladan a personas VIP.
4. Debe considerarse el uso de postes u otras barreras físicas para los vehículos, pero su uso debe respetar los requisitos de permisos y las reglamentaciones de tránsito locales y otras reglamentaciones de la ciudad. Debe informarse a la policía la actividad sospechosa o el funcionamiento irregular o inusual de un vehículo.

5. Comunicaciones: Es posible que los teléfonos celulares no funcionen durante una emergencia. Los encargados de establecimientos más grandes deben considerar el uso de radios portátiles para comunicaciones de emergencia. Los encargados de todos los establecimientos deben considerar la instalación de un teléfono analógico de marcado por pulso (teléfono fijo) conectado por cable que pueda funcionar durante los cortes de energía eléctrica. Con frecuencia, es importante hacer anuncios durante las situaciones de emergencia. El plan de emergencia debe incluir una provisión para la realización de anuncios dentro de los establecimientos. No se debe confiar la tarea de realizar anuncios a los DJ.

Recomendaciones contra el terrorismo

1. Informarse: Es importante mantenerse informado de eventos locales y mundiales y cualquier amenaza existente. El sitio web de NYPD SHIELD <http://www.nypdshield.org> es una buena fuente de información actualizada y fiable contra el terrorismo. También lo son las cuentas del NYPD y la comisaría local en las redes sociales.
2. Comunicar y colaborar: Se deben mantener buenas líneas de comunicación con la policía, las asociaciones de la industria, los propietarios, los vecinos e incluso la competencia. Para el bien de todos, se debe garantizar que la industria de la vida nocturna continúe brindando un ambiente seguro y divertido a sus clientes. El terrorismo es un problema social que ninguna entidad puede abordar sola. Para contar con una planificación efectiva contra el terrorismo, debemos trabajar todos juntos y comunicarnos de forma eficaz.
3. Planificar: Todas las empresas deben contar con un plan de emergencia y un plan contra el terrorismo. La ejecución de este plan debe ser responsabilidad de un empleado de la alta gerencia. Los planes deben estar escritos y detallar las tareas específicas de los miembros del personal, y deben incluir la asignación de suplentes para casos de ausentismo, vacaciones y desvinculación de empleados. Los planes también deben prever la capacitación inicial y las capacitaciones periódicas de actualización y simulacros.
4. Estar atentos: La cultura de las organizaciones debe cambiar para enfatizar la vigilancia en temas de seguridad y contra el terrorismo. El cambio cultural en las organizaciones comienza por arriba: en la alta gerencia y los propietarios. Todas las personas que participan en una organización deben comprender que se debe enfatizar la búsqueda de actividades sospechosas, delictivas e inseguras e informarlas. El plan contra el terrorismo debe contener instrucciones específicas con respecto a cuándo y cómo notificar a la policía y a la gerencia del establecimiento.
5. Convertirse en un blanco difícil: El objetivo de un plan contra el terrorismo exitoso es hacer que el establecimiento sea un "blanco difícil", un establecimiento que los terroristas no perciban como un lugar que deseen atracar. Existen muchos factores que ayudan a que un establecimiento se convierta en un blanco difícil, por ejemplo: mayor seguridad, inspecciones regulares, simulacros antiterroristas y de emergencias con el personal, cámaras de seguridad visibles, planificación contra el terrorismo, capacitación del personal y una cultura de vigilancia.

Se adjuntan a este manual cuatro documentos útiles:

1. Lista de control de amenazas de bomba de NYPD SHIELD, que es útil cuando se recibe una amenaza de bomba por teléfono.
2. Pautas de NYPD SHIELD para correspondencia o paquetes sospechosos.
3. Formulario de descripción de delincuentes de NYPD SHIELD, que es útil cuando debe registrarse la descripción de una persona.
4. Póster “Si ves algo, di algo” del NYPD.

LISTA DE CONTROL DE AMENAZAS DE BOMBA

LLAME AL 911. Mantenga la calma y trate de retener en línea a la persona que realizó la llamada.

PALABRAS EXACTAS DE LA PERSONA QUE REALIZÓ LA LLAMADA:

Preguntas para hacer a la persona que realizó la llamada:

¿Cuándo va a explotar la bomba? _____

¿Dónde está la bomba en este momento? _____

¿Cómo es la bomba? _____

¿Qué tipo de bomba es? _____

¿Qué provocará la explosión de la bomba? _____

¿Usted colocó la bomba? _____ ¿Por qué? _____

¿Dónde se encuentra usted? _____

¿Cuál es su nombre? _____

¿A qué organización representa? _____

VOZ

Alta	<input type="checkbox"/>
Baja	<input type="checkbox"/>
Intoxicada	<input type="checkbox"/>
Aguda	<input type="checkbox"/>
Grave	<input type="checkbox"/>
Con acento	<input type="checkbox"/>

CARACTERÍSTICA

Calmada	<input type="checkbox"/>
Coherente	<input type="checkbox"/>
Enojada	<input type="checkbox"/>
Sensible	<input type="checkbox"/>
Risueña	<input type="checkbox"/>
Otra	<input type="checkbox"/>

RUIDO DE FONDO

Calle	<input type="checkbox"/>
Bar/Restaurante	<input type="checkbox"/>
Fábrica	<input type="checkbox"/>
Metro (Subte)	<input type="checkbox"/>
Oficina	<input type="checkbox"/>
Otro	<input type="checkbox"/>

¿La persona que realizó la llamada era hombre o mujer? _____

¿La voz de la persona que realizó la llamada le resultaba familiar? _____

¿La persona que realizó la llamada leyó una declaración preparada? _____

¿La persona que realizó la llamada hablaba bien? _____

¿Cuál era la edad aproximada de la persona que realizó la llamada? _____

¿Cuál es el número del teléfono en el que se recibió la llamada? _____

Hora en que se recibió la llamada: _____

Fecha en que se recibió la llamada: _____

Su nombre: _____

Su cargo: _____

Su número de teléfono: _____

Su correo electrónico: _____



CORRESPONDENCIA O PAQUETES SOSPECHOSOS

- Deje la correspondencia o el paquete donde los encontró. No altere nada. No intente limpiar la sustancia.
- Llame de inmediato al **911**.
- Retire del área inmediata a toda persona presente y mantenga a los demás alejados.
- Delimite el área inmediata.
- Indique a las personas que se encuentran en el área inmediata que se laven con agua y jabón las manos y otras áreas de piel expuestas.
- Aísle a las personas expuestas en un área designada apartada de la sustancia y espere a recibir más instrucciones.
- Haga una lista de las personas que se encuentran en el área inmediata de la correspondencia o el paquete.
- Desconecte todos los sistemas de calefacción, ventilación y aire acondicionado.
- Documente la ubicación de la correspondencia o el paquete.



HOJA DE DESCRIPCIÓN DEL DELINCUENTE

Descripción física

SEXO _____
RAZA _____
ESTATURA _____
PESO _____
TEZ _____
OJOS - COLOR - ANTEOJOS
(ATENTOS - NORMALES - CAÍDOS)

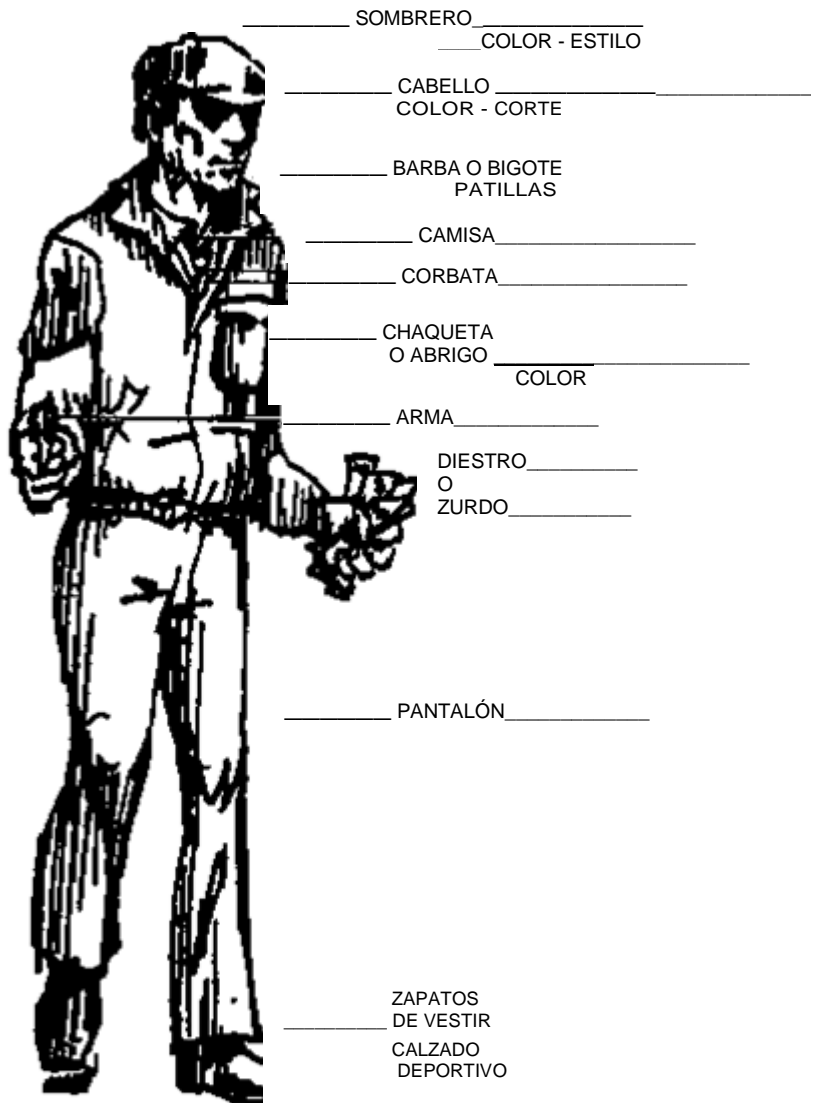
CICATRICES, MARCAS, TATUAJES

EDAD _____

Forma de escapar

DIRECCIÓN _____
PLACA _____
DESCRIPCIÓN DEL VEHÍCULO

Comentarios



**AYUDE AL NYPD A LUCHAR
CONTRA EL TERRORISMO**

SI VES ALGO, DI ALGO

**LÍNEA DIRECTA GRATUITA PARA
DENUNCIAS DE TERRORISMO:**

1-888-NYC-SAFE

1-888-692-7233

**TODAS LAS LLAMADAS SE MANTENDRÁN
CONFIDENCIALES**

SI ES UNA EMERGENCIA, LLAME AL 911

SI NO ES UNA EMERGENCIA, LLAME AL 311