



UNIVERSIDAD ESPECIALIZADA DE LAS AMÉRICAS

Facultad de Educación Social y Desarrollo Humano

Escuela de Educación Social

Trabajo de Grado para optar por el título de Licenciada en

Investigación Criminal y Seguridad

Proyecto

Propuesta de una Guía de Medidas de Seguridad Preventivas ante
Posibles Actos Terroristas en el Centro Comercial Albrook Mall

Presentado por:

Herrera Franco, Zulma Miyola; 8-908-1618

Vergara Caldas, Orlis Milagros; 8-913-1492

Asesor:

Walter Valenzuela

Panamá, 2018

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a Dios porque sin él nada es posible, por haberme permitido llegar hasta esta etapa a lo largo de esta linda travesía educativa. Darle gracias a mi Dios por mantenerme fuerte y nunca dejarme caer; mi fe la incline al que todo lo puede "Papá Dios".

A mi madre la que me dio la vida, sin ella no fuera nadie, gracias por apoyarme en todo, aunque a veces no estaba en lo correcto, por desvelarte cada vez que llegaba tarde en la noche a casa, por brindarme tu amor y tu apoyo incondicional, por sentirte orgullosa al ver hasta donde he llegado, por no dejarme sola en ningún momento a pesar de todas las adversidades, nunca me cansare de decirte gracias, mamá. TE AMO.

A mi niño Alejandro, aunque aún no tengas el conocimiento para entender estas palabras, a lo largo de esta carrera tú fuiste y serás mi más grande inspiración, mi fuerza, mi corazón, aunque en ocasiones no pude compartir tu linda sonrisa y por esa justa razón es que luche por seguir adelante para darte una buena calidad de vida, porque te lo mereces hijo mío, TE AMO MI AMOR.

A mis hermanas Lizbeth y Vianka por ser el pilar de cada una de ellas, por sus grandes consejos, por apoyarme en cada momento en que lo necesitaba. Quiero

darles las gracias por decirme “ya nosotras nos sentimos orgullosa de lo que eres hermana y sabemos que vas a lograr todo lo que te propongas, te queremos hermana”.

A mi querido esposo por apoyarme a lo largo de esta travesía educativa, por comprenderme, entenderme, amarme cada día como lo hace. También por darme la fuerza cuando creía que ya no podía avanzar más y darme palabras de aliento para seguir, por decirme “sé que puedes mi amor, ya te falta poco”, como me dice “eres mi enojona preferida”, TE AMO.

A mis sobrinas Dianeth, Eyleen y Alejandra más que dedicarle, agradecerle a cada una de ellas por ser la inspiración para salir adelante y seguir estudiando, porque el estudio es la base para ser alguien en esta vida, gracias por decirme todos los días: “Tía yo quiero ser como tu cuando sea grande”, gracias mis queridas niñas.

Zulma Miyola Herrera Franco

DEDICATORIA

Dedico este proyecto a mis padres: María de Vergara y José Vergara, ya que gracias a sus esfuerzos y dedicación puedo llegar hasta aquí; me proporcionaron las herramientas necesarias y me dieron el tesoro más grande: la vida. Su amor, sus regaños y sus enseñanzas, me permitieron ir por el buen camino y fortalecerme como una persona de bien. Gracias a ellos y a mi único hermano, José Vergara, quienes siempre estuvieron ahí cuando más los necesitaba.

También le dedico este proyecto a mi novio de siete años, Angel Lenín Ruíz, quien estuvo conmigo en las buenas y en las malas apoyándome, dándome consejos y tratando de subirme el ánimo para no dejarme caer. Su amor y paciencia fueron influyentes en mí, y gracias a él obtuve el tema para realizar este trabajo de grado, en la modalidad de proyecto social, cabe destacar que no hubiese podido realizar este proyecto sin su ayuda, siempre estuvo ahí cuando más lo necesité, cada vez que le pedía algo, él hacía hasta lo imposible por conseguirlo, gracias, mi amor. TE AMO.

A las personas que influyeron en mi vida: familiares, amigos, compañeros y profesores, que de forma directa o indirecta me ayudaron a ser una mejor persona, quienes me enseñaron a nunca dejar que otras personas arruinen mis sueños y metas, a no dudar de mis capacidades y habilidades.

Orlis Milagros Vergara Caldas

AGRADECIMIENTO

Primero que todo agradecerle a Dios todopoderoso por permitirme llegar a donde estoy y por darme la oportunidad de vivir, por darme la fuerza cada día para seguir adelante constantemente a lo largo de esta hermosa carrera. Sin Él no hubiera llegado a ser lo que hoy en día me ha permitido ser.

De igual manera agradecerle enormemente a Walter Valenzuela, de todo corazón por la inspiración y dedicación con que nos ayudó, como nuestro asesor de proyecto de grado. Por ser la gran persona que es, por la energía que Dios le daba para atendernos todos los días, como dice usted: “Ya a ustedes los veo hasta en la sopa” la motivación que sentiré será más grande al vernos obtener nuestro título y decir “esos fueron mis pupilos”, solo me queda decirle gracias, querido profesor.

Al profesor Ángel Hernández, por cada una de sus clases y por valorar a cada uno de sus estudiantes, por motivarnos a que cada día se puede aprender más. Si todos los profesores impartieran sus clases como usted, a todos nos gustaría el Derecho, gracias por ser un profesor ejemplar.

A la profesora Ofelia de Reyes, por ser tan justa en todas las cosas, por darme el apoyo cuando más lo necesitaba. Por enseñarme a expresarme de una manera

correcta y saber cómo dirigirme, gracias, profesora por ser como es, UDELAS necesita más profesoras como usted.

Zulma Miyola Herrera Franco

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios, primeramente, por permitirme llegar con buena salud hasta aquí, y lograr una de mis metas. También le doy gracias a mis padres por darme una buena educación, todo el apoyo que necesité durante mis años de estudio, por darme el ánimo para seguir adelante y comprender que todo esfuerzo tiene grandes frutos; así mismo, quiero agradecerle a mi novio Ángel Ruíz, quién me brindó su apoyo en los momentos más difíciles y me alentó a superarlos.

Quiero agradecerle a mi asesor de trabajo de grado, el profesor Walter Valenzuela, ya que sin su ayuda no hubiésemos podido completar este proyecto; su persistencia y paciencia es una de las cualidades que más puedo destacar, quedándose con nosotras hasta horas de la tarde para revisar y corregir nuestro proyecto, se necesitan más profesores como usted en UDELAS.

Gracias al Centro Comercial Albrook Mall por abrirnos las puertas para que lográramos realizar de manera eficaz este proyecto, al jefe de seguridad del centro comercial, el señor Virgilio González por brindarnos sus conocimientos y por apoyarnos durante este proceso.

A los mejores profesores de UDELAS: Ofelia de Reyes, Ángel Hernández, Adolfo de la Rosa, Rogelio Salinas y Marcela Márquez, ya que, gracias a ellos, obtuve

los conocimientos necesarios para desempeñarme eficazmente en el campo laboral.

¡A todos muchas gracias!

Orlis Milagros Vergara Caldas

INTRODUCCIÓN

El Centro Comercial de Albrook Mall es el sitio perfecto para realizar este proyecto ya que es una de las áreas más concurridas en Panamá. Este centro es visitado por personas de diferentes países, además de ser el centro comercial más grande de Centroamérica, por lo que está propenso a ser atacado por distintas situaciones.

Por esta razón, se diagnosticarán las medidas de seguridad del centro comercial ante posibles actos terroristas; capacitaremos al personal de seguridad para alentarlos a mejorar su rendimiento profesional y que así puedan reaccionar antes, durante y después de un acto terrorista, para que se pueda minimizar el riesgo de víctimas y daños materiales; evaluaremos al personal de seguridad después de la capacitación para conocer si han obtenido los conocimientos propuestos.

Por último, vamos a proponer una guía sobre las medidas de seguridad que se utilizan para prevenir o enfrentar un acto terrorista en un centro comercial, con el fin de ayudar a proteger a las personas ante un hecho como éste, y que no sean víctimas de estos ataques.

CAPÍTULO I

CAPÍTULO I. MARCO REFERENCIAL DEL PROYECTO

1.1 Antecedentes teóricos del proyecto

Internacional

- El método Delphi como método de investigación en la gestión de riesgos contra atentados terroristas (Madrid, España)

Propósitos

El "método Delphi o consulta a grupo de expertos" es un procedimiento de indagación en el cual se obtendrá respuestas a un inconveniente en específico de forma diferente, este método se utiliza basándose en las respuestas de un cuestionario, el cual será evaluado y recapacitado por conocedores del tema.

En dicho estudio se propone "la aplicación de la metodología Delphi" en base a la verificación de las normas internacionales, las cuales buscan reducir el resultado que pueda causar un atentado terrorista en España, de esta manera, se mejora la seguridad dándole frente a esta situación repudiada.

Con el producto final de esta investigación, se determinarán los hechos que se deben considerar con el objeto de disminuir el riesgo producido por un ataque terrorista.

Resultados

En base a esta investigación, se pudo contemplar que se ha logrado optimizar el acuerdo a las soluciones en cuanto a este método, por lo tanto, hay que hacer énfasis en que esta solución no tiene por qué ser tomada como obligación, es sólo un instrumento más para alcanzar resultados de la mano de los especialistas encuestados en temas imposibles de determinar.

Tomando en cuenta "la gestión del riesgo y el nivel de daños aceptables", ninguno de los métodos expuestos tiene la visión de este grupo de

especialistas, sin embargo, la disposición de este grupo aumentó en la segunda vuelta, y ayudó a establecer la decisión de los especialistas en base a su conformidad con alguna de las dos normas.

Gracias a este método, es posible comenzar una nueva tendencia de investigación, con el propósito de encontrar una manera de emplear el “riesgo de ataques terroristas” y establecer el rango de destrucción, los cuales forman parte de una norma o guía específica, como ocurre con otras normativas a nivel internacional.

Según un análisis estadístico realizado a las infraestructuras, se observó en los resultados que, las respuestas con una mejor fluidez pública, fueron consideradas más relevantes, siendo los más importantes los que tienen como referencia a las “instalaciones de los cuerpos de seguridad”.

Respecto a una interrogante que habla acerca del “colapso progresivo y la prioridad de actuación en el diseño”, se determinó que, en gran parte de los incidentes, se redujo el cambio natural de las interrogantes, ellos cuentan con un mejor acuerdo. (Rodríguez & Ibiert, 2010)

- Terrorismo suicida islámico y su impacto en la sociedad (Madrid, España)

Propósitos

El propósito de este trabajo es el análisis del “terrorismo suicida islámico internacional”, el cual se realizará reuniendo y estudiando todos los datos en cuanto a este concepto. Este proyecto hace referencia a la “evolución del terrorismo suicida a lo largo del tiempo, y su impacto en la cultura occidental”, en base al grado social, económico, cultural y político, con esto, se pretende comprender la conexión entre el terrorismo y su progreso en la tecnología.

“El terrorismo suicida, desde un punto de vista occidental”, aparenta llevar un desarrollo psicótico, muy lejos de lo normal. Por lo tanto, hay investigaciones hechas acerca de este asunto, en donde queda plasmado, que no debe haber un elemento anómalo a un grado psicológico, ya que hay una ideología de cumplimiento hacia un deber.

De esta forma, en el sistema que lleva a la formación de un terrorista, queda como parte esencial: la persona, su entorno social, su liderato, etc. Se basa en circunstancias fundamentales para el estudio del “terrorismo suicida”, así como el costo que le otorgan a la vida de los demás y de ellos mismos.

Desde el enfoque de la religión, en el libro sagrado de ellos, “el Corán”, está prohibido quitarse la vida, no obstante, los líderes extremistas hallaron como transmitir con otro sentido lo que se interpreta del “Corán”, transformando al “terrorista suicida” en una persona que muere por defender su religión o sus ideales; también se dice que este individuo no fallece, tan solo nace de nuevo y lleva a cabo su objetivo.

Resultados

Luego de esta investigación, es necesario decir que un “acto terrorista” es sencillo de realizar y tiene consecuencias rápidas. Entendiendo que únicamente se necesita un individuo que porte un objeto, para así obtener un efecto mayor (una bomba), en un sitio turístico con una gran aglomeración de personas.

La finalidad de los grupos terroristas es obtener resultados rápidos, ya que, en circunstancias como estas, la reacción de las personas y de las víctimas que dejaría esta situación, serían enormes. Fomentaría el miedo en el mundo, puesto que se estaría hablando de hechos que no pueden predecirse, hechos que no se pueden contener, ni prevenir. Adicionalmente, se puede decir que

no hay un “perfil terrorista” en específico, cualquiera pudiese ser, en tal sentido, la razón no sería una en específica.

Normalmente los motivos de estos grupos extremistas son nacionalistas, es decir, políticos o económicos. Muchos de estos ataques son “justificados” en materia de ideologías, esto asombra y atemoriza a muchas personas, ya que aquellos que son originarios de “países occidentales”, de un momento a otro, deciden participar en actos de esta índole.

Esto ocurre porque los medios de comunicación dan mucha información sobre las masacres que provocan, por lo tanto, esto genera terror a la población, si esto no sucediera, nadie conocería ni se informaría sobre estos asesinatos, en este sentido, estos grupos extremistas no tendrían ningún fin.

Con respecto al impacto en la sociedad, no solo la población es perjudicada y aterrorizada, sino que también afecta el gobierno de los países en donde suceden estas acciones suicidas por parte del estado islámico. La función del gobierno es la de salvaguardar a la población, de esta manera, se logra incrementar algunas disposiciones en los aeropuertos, algunos hoteles en zonas turísticas y en los centros comerciales, sin embargo, jamás se logrará evitar esta serie de ataques en un cien por ciento, ya que esto es imposible.

De igual manera, cabe mencionar que las áreas más afectadas son la turística y la económica. Las personas que realizan viajes por lo general, escogen destinos en donde su seguridad sea primordial, y que así, no corran riesgo alguno. (Pérez, 2015)

- El uso de drones comerciales como vectores terroristas (España)

Propósitos

El objetivo de este trabajo es el análisis de la amenaza que supone el uso de drones comerciales con fines terroristas. En este documento se presenta una introducción en la que se estudia el panorama histórico de estos sistemas y su clasificación.

Además, se estudian las ventajas, desventajas y el atractivo de los “drones como vectores terroristas”, por consiguiente, el tipo de ataques que pueden suceder con este tipo de técnica. Para finalizar, se lleva a cabo un estudio del “programa de drones de la organización terrorista Estado Islámico”.

Resultados

Los desarrollos tecnológicos en multitud de campos y el fenómeno de la globalización y del mercado libre, han favorecido un crecimiento exponencial de los vehículos aéreos no tripulados. Estos sistemas en multitud de aplicaciones están demostrando sus capacidades, que están siendo aprovechadas con fines criminales como el terrorismo.

El terrorismo en su tendencia de generar terror ha visto en estos sistemas un elemento muy útil para conseguir su fin. La accesibilidad de los grupos terroristas a estos vectores, junto a la destreza de adquirir o fabricar su arma letal, suponen un riesgo muy importante para la seguridad.

Organizaciones terroristas como el Estado Islámico han hecho uso de estos artefactos en misiones de ataques de manera exitosa, sentando un precedente y poniendo de relieve las vulnerabilidades actuales frente a esta amenaza.

Estas vulnerabilidades deben ser analizadas para aplicar aquellas medidas preventivas y correctivas que moderen o eliminen los riesgos asociados a esta amenaza en aras de la seguridad. (Marín, 2018)

Regional

- Efectos económicos de los atentados terroristas en Colombia – mecanismos de control (Bogotá, Colombia)

Propósitos

Este trabajo tiene como finalidad que el lector conozca sobre “el costo económico del conflicto interno colombiano”, y que no desconozca que hay diferentes valores relacionados que perjudican el contexto de la presente idealización y de un gobierno pacífico.

Las diferentes perspectivas mostradas por los diferentes estudiosos del tema funcionaron como base teórica para la investigación, resaltando el acuerdo que existe entre los investigadores acerca de las secuelas en la economía que tendrá “el conflicto interno colombiano”.

Al consultar diferentes fuentes se favoreció la ejecución de la investigación, para que ésta fuese corta y precisa, pese a los distintos puntos de vista encontrados entre los autores, y la variedad de temas que se desprenden del estudio del terrorismo.

Este trabajo trata acerca de las secuelas que dejan estos actos terroristas; estudiando los resultados, se puede interpretar como se va deteriorando la economía y qué acciones se deben tomar en conjunto con la sociedad para disminuir la guardia en la administración de los riesgos asociados, para que éstos generen planes que ayuden a minimizar los peligros, en tanto se genere una manera de llevar a cabo la paz.

Resultados

Las valoraciones hechas en este trabajo, buscan comparar los costos globales del conflicto frente a un escenario de paz. Queda por investigar los efectos a largo plazo del conflicto armado sobre cada sector productivo, ya que el impacto es distinto según el área influenciada, en donde actúan los grupos armados.

De igual forma, los estudios realizados concuerdan en que este conflicto afecta el crecimiento económico del país, aunque las dificultades hagan que los estudios no sean concluyentes para su medición.

También es necesario mencionar que el movimiento de los grupos armados no ha tenido el mismo impacto en las zonas, y que todo ha influido en el desplazamiento forzado, el apropiamiento de tierras, el desvío y el apoderamiento de las regalías entregadas a los municipios, entre otros aspectos. (Narváez, 2013)

- La Legislación Estadounidense Anti-Terrorista Post 9-11 y el Derecho Internacional de los Derechos Humanos. Un estudio del caso Guantánamo como centro de detención (Monterrey, México)

Propósitos

La presente investigación es una recopilación de datos que permitieron estudiar la conexión que existe entre el Derecho Internacional, particularmente el de los “Derechos Humanos”, y la legislación antiterrorista estadounidense, el cual emergió a partir de “los atentados terroristas del 11 de septiembre de 2001”.

El estudio se enfocó en el Centro de Detención en la Base Naval de la Bahía de Guantánamo, en Cuba, ya que ha ocasionado polémicas desde su apertura en el año 2002.

Para alcanzar los objetivos del estudio, se explicaron las leyes antiterroristas que cambiaron las políticas de Seguridad Nacional, así como las primeras reacciones del gobierno estadounidense ante los atentados y la proclamación de la guerra contra el terror.

También se presentaron los tratados y las convenciones internacionales que acogen los derechos humanos en épocas de guerra, y que salvaguardan a los detenidos en Guantánamo, así como la reacción que mantuvo la sociedad civil de los Estados Unidos alrededor del mundo.

Con esto se determinó que es necesaria una protección mayor por parte de las organizaciones internacionales, para velar por el cumplimiento de las normas que protegen a los prisioneros por parte del gobierno estadounidense, ya que existe una responsabilidad internacional del país.

Resultados

A lo largo de esta investigación se pudo estudiar la legislación estadounidense a partir de dichos atentados, las diversas violaciones a las garantías individuales que concede tanto la propia Constitución de los Estados Unidos, como los tratados internacionales que definen el Derecho Internacional y que los Estados Unidos es firmante, respecto a la situación de los soldados enemigos ilegales detenidos en Guantánamo.

Aunque estos Estados gozan de soberanía y autonomía sobre su territorio, esto no significa que puedan irrespetar las normas internacionales, ya que por referirse a un país que es protagonista dentro del Sistema Internacional, su

forma de actuar generalmente se encuentra abierta a la opinión pública, en cuanto tenga que ver con otros países.

Para finalizar, podemos determinar que el fallo puede estar relacionado con una mala conexión entre los investigadores y los expertos en temas de “Protección a los Derechos Humanos”, las personas que crean las leyes y los estamentos responsables de la protección del país.

Por esto, existe una obligación de extender la comunicación entre los dos grupos, permitiendo diferenciar las advertencias que involucran la pelea en contra de las acciones terroristas, y la eficiencia de las disposiciones que se llevan a cabo dentro de las normas que respetan la “integridad” de todos los ciudadanos.

Al considerar las leyes que protegen a los reclusos de “Guantánamo”, se entregaron muchas sugerencias que fueron dictadas por distintas organizaciones a nivel internacional, las cuales son viables e indispensables para eludir las continuas infracciones.

Por esto, se hace necesario trabajar en constante vigilancia con las organizaciones que la competen a nivel internacional, como lo son la Organización de las Naciones Unidas y el Comité Internacional de la Cruz Roja, para que la administración de los Estados Unidos conceda la vigilancia oportuna y asegure un perfecto desempeño de las leyes, con esto se pretende encontrar políticas apropiadas de “Seguridad Nacional”, que aporten arreglos útiles para la protección en otros países. (González L. , 2013)

- Terrorismo Internacional Factores que Inciden en la Dimensión de los Grupos Terroristas (1989-2011) (Argentina)

Propósitos

Al narrar historias de nuestros antepasados, el conflicto es un tema que está de testigo desde épocas muy lejanas. El concepto que más se utiliza para referirse al conflicto es “aquella que tiene en cuenta el choque de intereses, al menos entre dos partes, ya sea por parte de los grupos organizados, Estados, grupos de Estados u organizaciones, que van en busca de alcanzar sus intereses y la consecución de sus objetivos”.

En este sentido, el conflicto desde un enfoque social comprende lo necesario para estudiar al terrorismo, puesto que el impulso del terrorista está directamente ligado al fracaso y a las necesidades, estos son factores definitivos para cometer dichas acciones.

Sin embargo, las circunstancias varían cuando mencionamos la palabra “terrorismo” ya que lo relacionamos rápidamente a la “violencia”, los asesinatos, los suicidas, los grupos extremistas islámicos, y como si fuera poco, la religión (el islam), incluyendo todas las definiciones en un sólo concepto, manteniendo la creencia de que estos grupos terroristas existen solamente desde los ataques terroristas que ocurrieron el 11 de septiembre de 2001 en EE. UU.

El atentado ocurrido en los Estados Unidos el 11 de septiembre de 2001, fijó “un antes y un después” en el mundo, fomentando la iniciativa de promover una estrategia interna para darle frente a los recientes retos a nivel internacional, por este motivo, surgió un interés de las distintas naciones, transformando un peligro de vital relevancia, en algo que puede prevenirse.

Es prudente conocer que los Estados Unidos no modificaron rápidamente sus leyes luego de los ataques, las transformaciones se fueron creando desde el 2000, en donde se decidió fortalecer el país. Sin embargo, estos ataques favorecieron a los Estados Unidos para lograr centrar todo el mando en el órgano “ejecutivo”, con esto, propagar su dominio en el resto de los países, izando su “bandera” en la guerra antiterrorista.

Resultados

Este estudio nace gracias a las interrogantes presentadas luego de los ataques dados el 11 de septiembre, mientras estos intereses se indagaron, las preguntas dieron distintas aclaraciones de por qué después de este ataque fue el inicio de la lucha antiterrorista de parte de los Estados Unidos “¿Fueron los ataques terroristas una resistencia a la situación internacional actual o a la tiranía de determinados estados, tomando como eje central de este trabajo a los Estados Unidos?”.

De este modo, se puede decir que tanto por la posición de los administrativos que pelean en contra de los actos terroristas, como por las palabras de estos “terroristas”, el cual ya se ha expuesto en diferentes momentos, es necesario para el adecuado avance de la investigación. Con esto, podemos llegar a la teoría: “La percepción latente de la amenaza más que el reciente acceso de los terroristas a las Armas de Destrucción Masiva (ADM) y su relación con estados frágiles, determinó el incremento en la dimensión de los grupos terroristas”. (Soledad, 2014)

Nacional

- Guía de Desalojo en Caso de Emergencia en el Centro Comercial Los Pueblos - Albrook, provincia de Panamá.

Propósitos

Elaborar una “guía” de evacuación para que sirva en circunstancias de desastres o imprevistos que lleguen a ocurrir en el “Centro Comercial Los Pueblos”, el cual está localizado en el distrito de Panamá, con el fin de proteger la supervivencia y la integridad física de todo el personal de la administración, trabajadores de las tiendas y almacenes, compradores y agentes que pertenecen a la seguridad de este centro comercial.

Resultados

El diseño de un grupo de actividades bien planeadas, realizadas por los establecimientos que dan soluciones a las eventualidades que tenga el país en lo que respecta a la seguridad, ya sea por naturaleza grupal o individual, poseen como objetivo principal el aprendizaje para lograr desarrollar esta investigación, todas las labores fueron orientadas a crear “políticas de seguridad” para proteger las normas y las leyes que proveen el apoyo los excedentes de las actividades a considerar. (Castañeda, 2012)

- Formación e Importación del Guardia de Seguridad Privada y su Relación con la Inseguridad en los Establecimientos Comerciales.

Propósitos

El significado de la palabra “seguridad” tiene como referencia al atributo de ser “seguro o que está exento de peligro, daño o riesgo”, sin embargo, el país es el encargado de vigilar que no se sigan cometiendo delitos y que se persigan a los criminales, teniendo el deber de llevarlos ante la ley.

Resultados

Las leyes de “seguridad privada” han tenido una labor esencial en el crecimiento del área comercial, sin embargo, actualmente es arcaico y excesivamente limitado como para facultar el proceso de llevar a cabo metas que tengan una demanda.

Por esta razón, se logra determinar que la “seguridad privada” precisa con antelación una ley que se ajuste específicamente a la existencia de la tecnología, en cuanto al avance de las normas, es necesario actualizar todo desde el punto de vista universal, teniendo en cuenta la concurrencia de la “seguridad física e informática”. (Camargo, 2015)

- Implementación de las Medidas de Seguridad Antiterrorista en la Línea 1 del Metro de Panamá.

Propósitos

Actualmente la seguridad en el mundo está en constante instigación, debido a la enorme ola de ataques terroristas perpetrados por grupos extremistas que han fomentado en diferentes lugares del mundo. Es por esta razón que Panamá está fuera de esta existencia e indefenso, siendo el centro del mundo, un país de tránsito empleado por millones de personas.

Resultados

En la búsqueda de soluciones sencillas de calcular, fue necesario presentar un estudio acerca del valor que posee una investigación en la comunidad, y que esté centrada en la “Seguridad del Metro de Panamá”.

Una de las herramientas utilizadas es la “observación de campo” la cual se usa para reunir todos los datos de las instalaciones de la Línea 1 del Metro de

Panamá y así poder orientar más sobre los puntos más débiles que tienen, en lo que respecta a la seguridad de los usuarios y a la infraestructura.

Se situaron los lugares más concurridos de la Línea 1 del Metro de Panamá, entre estos lugares se encuentra la estación de Albrook, que conecta con la terminal de transporte, un lugar en donde está la mayor cantidad de personas y donde se encuentran las instalaciones y los talleres más grandes del Metro de Panamá. (Romero, 2017)

1.2 Diagnóstico de la situación actual

Nacional

- Capturan al Cabecilla de los Pone-Bombas

Fuerzas especiales anti-insurgentes arrestaron al subteniente de las fenecidas Fuerzas Especiales de Defensa Ricardo Herrera Ureña, (a) Martirio, presunto cabecilla de los movimientos desestabilizadores contra el mandatario Guillermo Endara. (González J. , 1992)

- Colocación de Artefactos Explosivos Pone en Alerta a las Autoridades Chiricanas

Las autoridades de la provincia chiricana se encontraron en estado de alerta por las acciones que pretendían desestabilizar el país, por las cuales se colocaron artefactos explosivos de los denominados grupos M-20.

La gobernación de Chiriquí, mantuvo un punto de información constante de la Presidencia de la República, fuera de que la figura del Licenciado Edgar de Puy había ordenado la implementación de patrullajes aéreos a las costas

chiricanas. Personal de la DIIP, así como de la PTJ y el Ministerio Público, se mantuvieron en situaciones de alerta ante cualquier eventualidad que surgiera en la provincia.

Durante los años 1990 y 1991, en Chiriquí se desarrollaron situaciones que se catalogaron como indicios de acciones desestabilizadoras. Entre las que se pueden mencionar las bombas colocadas en los postes de alumbrado eléctrico en las Lomas, Querévalos y David; además de un atentado contra las instalaciones del Club David, en donde se vinculó a un capitán de apellido Moreno, como responsable de estos hechos. Unidades del DIIP a cargo del teniente Falcón lograron dismantelar ese movimiento.

En el 90 se comentaba de la presencia de supuestos guerrilleros en la provincia de Chiriquí, pero esto sólo resultaron rumores no confirmados, aunque se insistía sobre la presencia de grupos armados.

En una ocasión un avión tipo Pillan fue atacado con disparos en el ala derecha con un fusil AK-47, mientras patrullaban las áreas fronterizas de Burica. Versiones sobre la posible introducción de armas en la frontera de Paso Canoas hacia el país pusieron en alerta a las unidades del SPI en Chiriquí. También, preocupados por los cargamentos de fusiles AK-47 de fabricación soviéticas y checoslovacas, las cuales fueron abandonadas por las extintas Fuerzas de Defensa en un camión en Volcán y en otros puntos de la provincia. De estas armas, menos del 20% fueron recuperadas por las autoridades y por las tropas norteamericanas, después de la invasión, se presume que todavía existan algunas de éstas en la provincia. (Gaitán, 1992)

- Investigan si la Explosión del Avión fue por Bomba de Narcos o de Grupo Antisemita

Las autoridades panameñas investigaron si el accidente ocurrido en Colón, donde murieron 21 personas, en su mayoría empresarios hebreos, fue un acto terrorista cometido por presuntos narcotraficantes o por un grupo antisemita.

El personal de seguridad que se encontraba en las laderas del cerro Santa Rita, lugar donde se registró el accidente aéreo, reveló haber encontrado “esquirlas” de plomo en los maletines de algunos comerciantes de la Zona Libre del sector Atlántico.

Las teorías de un atentado terrorista aumentaron entre especialistas de aviación, cuando los habitantes en el lugar del desastre confirmaron el estallido de la nave “Embraer Bandeirantes” de la Aerolínea Alas, en el aire, momentos después de despegar del Aeropuerto France Field de Colón, con buen tiempo y visibilidad.

Los equipos de socorro lograron rescatar a los 21 cuerpos que se encontraban dispersos en un área de aproximadamente un cuarto de milla, y los trasladaron vía aérea al aeropuerto de Paitilla y luego a la Morgue del Hospital Santo Tomás.

El director de Aeronáutica Civil, Zósimo Guardia, no descartó ninguna hipótesis, entre ellas un “atentado”, por lo que se solicitó la ayuda de expertos internacionales y de los fabricantes de la nave, brasileños y norteamericanos. El presidente electo, Ernesto Pérez Balladares, afirmó que el accidente ocurrido en Panamá “Fue víctima de un atentado con bomba”. (Francois, 1994)

- Grupo Terrorista Dice Ser Responsable de los Atentados en Argentina y en Panamá

Un grupo que se hace llamar Ansarollah o Guerrilleros de Dios se adjudicó indirectamente la responsabilidad de una explosión en Buenos Aires en un centro comunitario judío que causó la muerte de 42 personas. En una declaración distribuida en esta ciudad portuaria libanesa, el grupo también se responsabilizó indirectamente de la explosión en un avión en Panamá, en el que murieron 21 personas, la mayor parte eran empresarios judíos.

“Se han formado grupos de mártires suicidas para confrontar y combatir el sionismo en todas partes. Las operaciones de Argentina y Panamá son pruebas de esta confrontación continua”, señaló un comunicado escrito a máquina en árabe.

Esta fue la primera adjudicación de responsabilidad en el Medio Oriente desde el atentado en las oficinas de dos organizaciones comunitarias judías en la capital Argentina. Además de los 42 muertos, 206 personas resultaron heridas y 65 desaparecidas.

El avión panameño estalló al noroeste de Panamá y las autoridades determinaron que fue debido a una bomba colocada en el avión.

“Lo que sucedió en Argentina y en Panamá no va a detenerse. Vamos a seguir adelante hasta que acabemos con los sionistas y logre prevalecer la justicia en todo el mundo”. Agregó Ansarollah.

Es poco lo que se sabe acerca del grupo, del que se supo por primera ocasión en Sidón hace tres meses cuando proclamó “una guerra abierta en todas las esferas y con todas las armas contra el enemigo israelí, que no respeta ningún acuerdo”.

Las fuerzas de seguridad, que hablaron con la condición de no ser identificados, dijeron que el grupo está vinculado a Herzezbollah, Partido de Dios, ala iraní del fundamentalismo chiita musulmán en el Líbano.

Las fuentes agregaron que la facción Guerrilleros de Dios está en la misma categoría que el Yihad Islámico y la organización para los Oprimidos de la Tierra. Israel ha culpado del atentado en Buenos Aires a Irán y Herzezbollah. Ambos han negado su participación. (Mantash, 1994)

Internacional

- “La Gente Empezó a Correr y a Gritar”: Las Voces de los Sobrevivientes del Centro Comercial Andino. (Colombia)

Era la víspera del día del padre, muchas personas realizaban las compras requeridas para celebrar este día, fue entonces cuando se escuchó una detonación, eran las 5:00 p.m., muchas personas que precisaron el hecho dijeron que minutos antes de la explosión se produjo una “discusión”, esto ocurrió en el tercer piso dentro de uno de los baños de mujeres, según versiones de los testigos, la discusión comenzó porque un hombre se introdujo en dicho baño. Después de esto, la explosión se escuchó en el baño del segundo piso.

La explosión se produjo con tanta fuerza que desprendió los inodoros, derrumbó las paredes y el techo, todo quedó convertido en “escombros”.

La mayoría de las personas que resultaron heridas eran mujeres, éstas se encontraban en el suelo y en la entrada del baño. Fueron muchas las personas que colaboraron en la evacuación y ayudaron a llevar a los heridos a las ambulancias que se encontraban en la salida del mall.

Momentos después llegó la policía y comenzaron a ayudar a las demás personas a evacuar y acordonar el área. Luego llegaron los bomberos para socorrer a las personas y asegurarse de que no existiera peligro alguno. Más tarde se logró concluir que el hecho ocurrido había sido un ataque terrorista. Este ataque terrorista dejó 3 mujeres muertas y 9 heridos.

Se logró ubicar el lugar preciso en donde se produjo la explosión, gracias a las autoridades se determinó que se utilizaron 800g de “amonal” en dicho artefacto explosivo. Se sospecha que el artefacto empleado fue “programado con un temporizador, o tal vez fue un sistema activado con componentes químicos”. (Periódico Caracol, 2017)

- Suman 388 los Ataques Terroristas en el Mundo en lo que Va de 2017 (Argentina)

En los primeros cinco meses de 2017, el planeta ha sido testigo de por lo menos “388 ataques terroristas en 52 países”, en donde murieron “3.205 personas”, según una investigación difundida por la “Universidad Austral”.

El ataque más cercano ocurrió en Manchester, Reino Unido, el cual fue el perpetrado por la agrupación terrorista “Estado Islámico (ISIS, por sus siglas en inglés)”, quienes optaron por utilizar el concierto de la cantante “Ariana Grande” como meta para difundir el miedo.

No obstante, pese a lo que creemos, Europa no fue el continente con más afectaciones terroristas, los países en donde acontecieron más del 57% de los ataques fueron: “Irak, Afganistán, Siria, Somalia, Nigeria, Pakistán y Egipto”, son también los países en donde ocurrieron más del 82% de las muertes.

También se pudo determinar que Francia en el año 2017 padeció de 4 ataques terroristas, Irak sufrió 56 atentados. Mientras que África y Asia fueron los continentes con más afectaciones, del “90% de los ataques registrados”. Esto

concuenda con las zonas en la cual la ideología extremista islámica está mayormente en crecimiento siendo esto la principal causa de los ataques.

Este estudio fue basado en los datos obtenidos de “Google Trends”, el análisis demuestra que el valor para los terroristas se encuentra en los países que están en el centro de los continentes y no en los que sufren la mayoría de los atentados.

(Periódico Infobae, 2017)

- Centros Comerciales Exploran Nuevas Medidas de Seguridad (Estados Unidos)

La utilización de “cámaras de seguridad más sofisticadas y robots que cumplen funciones de vigilancia”, son algunas de las medidas de seguridad que se están desarrollando. Las personas que han sido víctimas de ataques terroristas en los malls de Estados Unidos, quizás no sientan cambio alguno, sin embargo, el personal administrativo está utilizando “nuevas tecnologías y medidas” para dar una mejor seguridad sin obstaculizar a las personas cuando realicen sus compras.

La intranquilidad de las personas por estar seguros en los malls se incrementó luego de los ataques, entre estos están: “Un ataque en la zona de cosméticos de una tienda de Macy's en Seattle”, en donde cinco compradoras murieron, y un ataque en donde “Un individuo hirió a diez personas con un puñal”, pero dicho individuo fue derribado “a tiros por la policía en Minnesota”.

Los estudiosos concuerdan en que los malls y los locales que están dentro de éstos, no poseen maneras de prever cualquier eventualidad. La finalidad es disminuir los riesgos y examinar modos de salvaguardar la vida de las

personas. Algunas de las investigaciones que está desarrollando “el Consejo Internacional de Centros Comerciales”, señala que las personas no ven la necesidad de utilizar “detectores de metales” ni ninguna disposición similar.

Los centros comerciales han incrementado las normas de “seguridad” desde que sucedieron los atentados del 11’S, están colaborando con el “Departamento de Seguridad Nacional” desarrollando medidas para tratar de controlar a las personas de que no comiencen a disparar, antes de que lleguen los “refuerzos”.

Desde los años 2014 y en el 2015, los locales de los malls están entrenando a sus colaboradores empleando “videos” en donde se muestran tiroteos, también realizan con más frecuencia prácticas de evacuación y trabajan con la “policía”, otorgándoles el ingreso para que lleven a cabo los ejercicios necesarios. Sin embargo, otros optan por las nuevas tecnologías, pese a que los estudiosos del tema señalan que nada puede prevenir un ataque, solo se puede minimizar el riesgo.

Por lo tanto, “el Departamento de Seguridad Nacional” trata de experimentar en los malls, “cámaras” con un software especial en reconocimiento de personas que tienen “antecedentes penales”, también cámaras que pueden identificar las “placas” de los vehículos que estén asociados con un criminal o con alguien que esté en la “lista de terroristas”.

En este sentido, el Departamento de Seguridad está considerando la probabilidad de producir “muros virtuales” en los lugares amplios para evitar que se introduzcan “drones cargados de armas”. (Orlando Senteniel, 2016)

- Aseguradora Sura (Colombia)

El sistema de seguros Sura publicó una guía de qué hacer si alguna persona está en medio de un ataque terrorista. Para esto se detalla lo siguiente:

Si una persona atiende una llamada telefónica sobre una advertencia de bomba o aprecia alguna señal de que alguien ha colocado un objeto extraño, debe avisar inmediatamente al personal que se encarga de suministrar la seguridad en casos de emergencias.

Al encontrar un objeto extraño, no se debe tocar, primero se debe alertar al personal de seguridad para que investigue su procedencia, de ser imposible establecer la procedencia del objeto, procure una evacuación “circundante (sin mover ni tocar el paquete)”, de manera ordenada, puesto que una mala organización puede causar incidentes inesperados e interferir con el trabajo de los especialistas.

No debe comunicar a cualquier persona sobre el hecho, trate de establecer contacto con los especialistas. Adicionalmente, solo debe suministrar la información a las autoridades correspondientes, esto se hace para evitar alertar a varios organismos innecesariamente y no retrasarlos en sus labores, ya que pueden ser solicitados en otros lugares.

Al llegar los especialistas, informe acerca de las acciones que realizó y los datos adquiridos, indique dónde está el objeto extraño y cuáles son los lugares con un riesgo mayor, teniendo en cuenta “las zonas de sistemas, almacenamiento de líquidos, combustible, gas, etc.”.

(División de Policía Judicial, Departamento Administrativo de Seguridad DAS)

1.3 Justificación

Panamá no escapa de los actos terroristas, ya suman 388 los ataques terroristas en el mundo solo en los cinco primeros meses de 2017. Por la cantidad de atentados y por el número de víctimas, Asia y África son los continentes más afectados. En el continente americano, por caso, Colombia fue el país con más cantidad de atentados, mientras que Perú es el que tiene más cantidad de víctimas fatales por este tipo de episodios.

Por otro lado, los centros comerciales de todo el mundo se destacan por ser lugares de ocio y entretenimiento. Es habitual que las personas tomen una visita al centro comercial como una salida o un paseo, aprovechando para realizar compras, almorzar o cenar, ir al cine, etc. Muchos centros comerciales incluso cuentan con grandes espacios de juegos para toda la familia. Por esta razón, los centros comerciales tienden a ser objetivos claves para producir ataques terroristas, ya que la concentración de personas es mayor.

En efecto, el Centro Comercial Albrook Mall es el sitio perfecto para realizar este proyecto, ya que es una de las áreas más concurridas de Panamá. Es muy visitado por personas de distintos países, por lo que está propenso a ser atacado por diferentes situaciones.

Por lo tanto, la propuesta de una guía de medidas de seguridad preventivas ante posibles actos terroristas en el Centro Comercial Albrook Mall, contribuirá con el sistema de seguridad y servirá como modelo para otros centros comerciales.

Además, este proyecto está dirigido al personal de seguridad del Centro Comercial Albrook Mall y a la sociedad, logrando que sus sistemas de seguridad y su equipo estén concientizados y capacitados para que reaccionen antes, durante y después de un acto terrorista.

Debido a esto, la iniciativa de realizar este proyecto radica en diferentes investigaciones realizadas sobre actos terroristas en centro comerciales, hechos que han ocurrido en distintas partes del mundo, dentro de estos podemos mencionar:

En octubre de 2017, el periódico hondureño “La Prensa”, redactó sobre un hombre de origen hondureño que intentó detonar una bomba en el Centro Comercial Dolphin Mall de Miami, inspirado en el grupo terrorista Estado Islámico (EI). Después de que un informante alertara a un equipo de lucha contra el terrorismo del FBI, se realizó una operación en cubierto, logrando así atrapar al sospechoso.

En junio de 2017, el periódico español “20 Minutos”, informó sobre una explosión en el Centro Comercial Andino en Bogotá, Colombia, en donde un artefacto estalló en uno de los baños de mujeres del segundo piso, en este hecho tres mujeres perdieron la vida y nueve personas resultaron heridas. El ataque se produjo en la víspera del día del padre, un día en el que los centros comerciales son visitados por muchas personas.

En marzo de 2017, el periódico de España “El Mundo”, publicó una noticia que trataba sobre cómo la policía alemana cerró el Centro Comercial de ESSEN, en el oeste de Alemania, tras obtener indicios concretos de que estaban preparando un atentado contra sus instalaciones. Según los informes, el ataque consistía en varios terroristas suicidas con bombas.

En septiembre de 2016, el periódico de origen mexicano “Excelsior”, divulgó una noticia que hacía referencia sobre un hecho ocurrido en el centro comercial Crossroads Mall, en Minnesota, Estados Unidos, en donde ocho personas fueron apuñaladas por un hombre que vestía el uniforme de la compañía de seguridad del centro comercial. El grupo terrorista Estado Islámico (EI), asumió la responsabilidad del ataque y aseguró que éste fue llevado a cabo por un “soldado” del grupo, sin embargo, esto no fue confirmado.

De este modo, estudiar las formas de prevenir posibles actos terroristas y las formas de enfrentarlos, ayudarán a la población en la seguridad personal y colectiva, para prevenir posibles víctimas, daños materiales y daños psicológicos que pueden padecer las víctimas.

Finalmente, lograr capacitar al personal de seguridad en la prevención de actos terroristas, puede minimizar riesgos y maximizar la reacción del personal de seguridad para que éstos logren guiar de forma eficiente a las personas que visitan este centro comercial y así proteger sus vidas.

1.4 Objetivos (General y Específicos)

Objetivo General:

Plantear una propuesta para prevenir posibles actos terroristas dentro del Centro Comercial Albrook Mall.

Objetivos Específicos:

- Diagnosticar las medidas de seguridad del centro comercial ante posibles actos terroristas.
- Capacitar al personal de seguridad para alentarlos a mejorar su rendimiento profesional y que así puedan reaccionar ante posibles actos terroristas.
- Evaluar al personal de seguridad después de la capacitación para conocer si han obtenido el conocimiento propuesto.

1.5 Duración

Este proyecto se desarrolló desde el 7 de agosto hasta el 16 de noviembre del 2018.

1.6 Beneficiarios

1.6.1 Beneficiarios Directos

Gracias a este proyecto, y a la implementación de esta guía, se benefició directamente el personal de seguridad del Centro Comercial de Albrook Mall, específicamente agentes de seguridad de la empresa GRESINSA y agentes de la seguridad interna del mall, llamados CORPASEG. En total fueron 23 los agentes que fueron capacitados en prevención de actos terroristas, conociendo los procedimientos necesarios para actuar ante una situación como ésta.

1.6.2 Beneficiarios Indirectos

Por lo tanto, los beneficiarios indirectos serán todas las personas que visiten el centro comercial, el público en general, ya que, ante una situación de un posible

riesgo de acto terrorista, éstos podrán ser guiados por el personal de seguridad de una manera rápida y eficaz, evitando el caos y la desesperación.

1.7 Localización Física

El Centro Comercial de Albrook Mall está ubicado en la Avenida Marginal, entrando por la Universidad Nacional de Curundú, Corregimiento de Ancón, distrito de Panamá, entre la Avenida Roosevelt y la Avenida de la Amistad al lado de la Gran Terminal de Transporte. (8° 58' 27.8339" N, 79° 33' 10.1424" W)

(Google Maps)





(ViajerOnline, 2017)



(Quality Investment)

1.8 Marco Institucional del Proyecto

Policía Nacional de Panamá

Misión

Garantizamos la seguridad de quienes se encuentran en el territorio nacional, promoviendo la tranquilidad mediante la alianza con la comunidad, con la eficiencia y eficacia en el servicio policial, con el fin de mejorar la calidad de vida conforme al marco legal existente.

Visión

Ser la institución de seguridad vanguardista, en permanente desarrollo profesional y tecnológico, e integración con la sociedad para lograr la convivencia pacífica.

La Policía Nacional de Panamá fue creada mediante la Ley N°18 del 3 de junio de 1997.

Una de las instituciones responsables de atender las llamadas, las situaciones relacionadas con posibles actos terroristas son: la Policía Nacional, con la Unidad de Fuerzas Especiales Contra el Terrorismo (U.F.E.C.), que respaldará al personal de seguridad del centro comercial luego de identificar el riesgo, y neutralizar la situación.

En este sentido, si en un hecho hay algún artefacto sospechoso, la Unidad Técnica de Explosivos (U.T.E.) es la única unidad que tiene la capacidad, el conocimiento y el deber (descrito por la Ley N°18 del 3 de junio de 1997 y la Ley N°50 del 2 de julio de 2003) de atender una situación de esta naturaleza.

El nivel de responsabilidad de la Unidad de las Fuerzas Especiales Contra el Terrorismo (U.F.E.C) de la Policía Nacional de Panamá, es alto, ya que tiene como prioridad proteger a las personas y servir de apoyo para brindar los primeros auxilios a las personas afectadas.

Por lo tanto, las estaciones policiales más cercanas ubicadas en Av. Omar Torrijos Herrera, y la Policía Nacional Área Canalera, serían las más apropiadas para este lugar ya que se encuentran relativamente cerca de este centro comercial.

El Benemérito Cuerpo de Bomberos de Panamá:

Misión

Es una entidad de seguridad ciudadana al servicio de la comunidad, conformada por hombres mujeres altamente capacitados y motivados, que salvaguardan vidas y propiedades a través de la gestión de riesgo, prevención, control, extinción de incendios, la búsqueda, salvamento y rescate, el control de incidentes con materiales peligrosos, la atención prehospitalaria y preservar el ambiente, mediante la aplicación de técnicas modernas e innovación tecnológica, con disciplina, honor y abnegación.

Visión

Ser reconocida como la mejor institución de seguridad pública a nivel nacional, dotada con los recursos necesarios, para llevar a cabo los programas de prevención, atención, mitigación e investigación de las emergencias, con la capacidad de dar la respuesta oportuna en base a las practicas, los procedimientos y los protocolos actualizados, para responder eficientemente a las demandas de la sociedad dentro del ámbito de nuestra competencia.

El Cuerpo de Bomberos de Panamá fue creado mediante la Ley N°10 del 16 de marzo de 2010, con las modificaciones de la Ley N°38 del 11 de junio de 2013, la Ley N°124 del 31 de diciembre de 2013, Ley N°24 del 28 de octubre de 2014, y la Ley N°70 del 24 de noviembre de 2015.

Es por esta razón, es otra de las instituciones que tiene el deber de reaccionar ante esta situación es el Cuerpo de Bomberos de Panamá, estos pueden auxiliar a las personas que hayan quedado atrapadas en algún lugar del centro comercial, sofocar algún incendio provocado por un artefacto explosivo, como también pueden dar un apoyo a la Policía Nacional y a la Unidad Técnica de Explosivos (U.T.E.) ya que éstos también están capacitados para trabajar ante situaciones como éstas.

En este caso, el Cuerpo de Bomberos que daría el apoyo sería: la Estación Balboa (Segismundo Navarro), ubicada en el Corregimiento de Ancón, calle George W. Goethals (diagonal al Edificio de la Administración del Canal). Y el Cuerpo de Bomberos de la Estación Sede Central Panamá (Ricardo Arango), ubicada en la Ave. Cuba y Calle 28 Este de Calidonia, puede brindar sus servicios ya que ambas estaciones se encuentran cerca del centro comercial.

CAPÍTULO II

CAPÍTULO II: DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO

2.1. Fundamentación Teórica

“La palabra seguridad proviene del latín securitas, que significa (sin cuidado, sin precaución, sin temor a preocuparse), el cual significa libre de cualquier peligro o daño” (conceptodefinicion.de)

La seguridad es la certeza que poseen los ciudadanos de una nación al estar libres de todo riesgo, amenaza, peligro o daño, también puede decirse que es la exigencia de estar resguardado de cualquier cosa que pueda alterar o afectar su integridad moral, social, económica y física.

En la seguridad se tienen dos dimensiones: la individual y la social.

- La seguridad individual hace referencia a la protección que se le otorga a un individuo en específico, y así no correr ningún peligro o riesgo, salvaguardando el bien más preciado, la vida.
- La seguridad social hace referencia a todas las normas que crean las diferentes organizaciones y los servicios que se dedican a la protección de las necesidades de un grupo de ciudadanos.

Es necesario conocer que la seguridad implica una forma correcta de hacer las cosas, por esta razón es importante dedicar el mayor esfuerzo en la prevención de accidentes y la eliminación de peligros. Por lo tanto, se entienden por medidas de seguridad, aquellos “medios asistenciales”, los cuales se derivan de hechos ocurridos que van en contra de la ley, y son concretados por las autoridades competentes, y así obtener la prevención especial.

En consecuencia, si hablamos de prevención, se puede decir que es la capacidad de hacer normas o reglamentos para actuar de forma adelantada para reducir un peligro. El fin de “prevenir” es conseguir que un perjuicio eventual no se realice.

El terrorismo es el sometimiento por medio del terror, el dominio que se procura con la realización de acciones violentas, cuya finalidad es transmitir el miedo a las personas, por lo tanto, busca intimidar y oprimir a las personas para forzar y proclamar sus propagandas.

En tal sentido, se logra determinar que el terrorismo puede ser ejecutado por diferentes organizaciones sociales o políticas, grupos extremistas, etc. Este tipo de accionar puede llevarse a cabo por grupos poco estructurados. Por esta razón, el terrorismo constituye uno de los riesgos mayormente agravante para la paz y la seguridad internacional. Deduce ser una de las violaciones mayoritarias de los “derechos humanos y las libertades fundamentales”, así como también viola “los principios fundamentales de democracia y de respeto al Estado de derecho”.

Por esta razón, podemos mencionar una de las noticias en cuanto a actos terroristas:

- Un Terrorista Del 17-A: “Mis Amigos me Dijeron que Destruir Iglesias Estaba bien Según el Islam”

Uno de los detenidos por los ataques terroristas del “17-A en Barcelona y Cambrils”, Mohamed Houli, dijo que “se dejó llevar por sus amigos de toda la vida y que se arrepiente de haber planeado los ataques”. Dicho individuo expresó ante la audiencia, que el propósito principal era atacar con artefactos explosivos los “monumentos históricos de Barcelona” y especialmente las iglesias.

Este grupo extremista tenía reunido muchos materiales explosivos en una residencia de Alcanar. Querían acarrear dichos explosivos “en furgonetas” para luego accionarlas en los monumentos. También tenían preparadas “bombas de tubo” para arrojarlas “dentro de los monumentos” por si el artefacto explosivo fallaba.

Houli fue tratado en un hospital luego de que la casa que contenía los explosivos, detonara, logrando salvarse solamente él. Por lo que el grupo extremista dispuso concebir “un plan B, atropellar a decenas de personas en La Rambla de Barcelona”. (Garcia, 2018)

2.2. Propuesta de Intervención

Para este proyecto se realizó una encuesta al personal de seguridad del Centro Comercial Albrook Mall para saber qué conocimientos poseen en cuanto a las medidas de seguridad preventiva ante posibles actos terroristas.

De acuerdo con las respuestas de la encuesta, se realizó una capacitación al personal de seguridad, y se le entregó de una guía al jefe de seguridad del Centro Comercial Albrook Mall para que puedan actuar y reaccionar antes, durante y después de un acto terrorista.

Luego de la capacitación, se procedió a evaluar al personal de seguridad del centro comercial mediante una prueba teórica, la cual constó de veinte (20) preguntas en cierto y falso, colocando C para el concepto cierto y F para el

concepto falso, en donde se evaluarán todos los temas que se le indicaron previamente en la capacitación.

Objetivo General

Capacitar al personal de seguridad del Centro Comercial Albrook Mall para actualizar sus conocimientos y responsabilidades, en función de poder apoyar en situaciones de posibles actos terroristas.

Objetivos Específicos

- Proyectar una capacitación donde se le brindará conocimientos sobre actos terroristas entre diferentes puntos.
- Motivar a las unidades de seguridad del Centro Comercial Albrook Mall para que puedan reaccionar ante, durante y después de un acto terrorista.
- Comprobar que la capacitación ha sido útil para las unidades de seguridad del Mall y que su conocimiento ha sido actualizado en base a los temas desarrollados.

Temas para tratar en la capacitación:

- Definición, tipos de actos terroristas y armas utilizadas por los terroristas.
- Prevención de actos terroristas.
- Primeros auxilios.
- Vulnerabilidad del mall.
- Como reaccionar ante un posible acto terrorista.
- Defensa personal.
- Evacuaciones

- Medidas preventivas de seguridad ante posibles actos terroristas.
- Guía ante posibles actos terroristas.

2.3. Estructura Organizativa y de Gestión de Proyecto

Departamento de Seguridad Interna

Misión

Contribuir en todo momento con todo el personal que de una u otra forma se encuentra o visita el CC., o donde realizan trabajos durante las 24 horas, o los que estén de compra (clientes) a través de los canales de procedimientos operativos normales basados en las implementaciones escritas de la educación y las normas de seguridad existentes.

Visión

Corregir toda falla determinante y evaluada en la misión, a fin de concretizar en mejorar todo en cuanto a seguridad y otros detalles de Albrook Mall, observados y corregidos para seguir manteniéndonos como el centro comercial más visitado por panameños y extranjeros, debido a que somos el más grande del área caribeña.

Historia de la creación del Centro Comercial de Albrook Mall:

El Grupo los Pueblos, en noviembre de 2002, inaugura el Centro Comercial en Albrook, y lo renombra como “ALBROOK MALL” con dos etapas. Desde ese entonces este centro comercial ha crecido y cuenta actualmente con 6 etapas que se inicia en la entrada del Dino, donde se encuentra el Súper 99 y culmina en la entrada de la Orca, donde se ubica el supermercado Xtra, todo este tramo de

pasillos y diferentes entradas, las cuales suman 14, esto los lleva a tener una longitud de aproximadamente 2 kilómetros lineales.

El Centro Comercial Albrook Mall, específicamente el departamento de seguridad cuenta con 60 agentes de seguridad, de los cuales 37 pertenecen a la empresa GRESINSA y 23 al personal interno del centro comercial, estos están divididos de la siguiente manera: 44 agentes en el turno diurno y 16 agentes en el turno nocturno. En el área exterior del centro comercial se encuentran 10 unidades motorizadas y 2 unidades con patrullas del centro comercial.

Los procedimientos de los agentes de seguridad se orientan de acuerdo con las necesidades del centro comercial, al ingresar al departamento de seguridad, se les brindan diferentes tipos de inducciones:

- Bienvenida
- Ventajas del Centro Comercial de Albrook Mall.
- Políticas del mall para con sus usuarios y locatarios.
- El control de clientes, contador y sus razones.
- Entrega de mapas y sus explicaciones a la clientela.
- La posición de la seguridad versus adversidad con clientes o colaboradores.
- Explicación de todo el mall, su extensión y normativa para meter o sacar mercancía, horas y razones.
- Conocimientos, ubicación y uso de extintores y gabinetes donde se encuentran las mangueras.
- El uso de la radio y su modulación.
- Control de sujetos y su control externo o dentro del mall.
- Conocer los departamentos del mall y sus funciones.
- La cortesía en las puertas, el cierre periódico A/A y parcial.

- Los cierres de las puertas 2, 3 y 5 y las medidas de seguridad aplicables por el cine.
- El procedimiento en cada puerta y sus variaciones.
- El informe del caso oportuno, útil inmediato, sus interrogantes y las razones de este.
- Defensa personal, uso de equipos portátil y posiciones ventajosas para con el adversario.
- La aprehensión del sujeto y la conservación de la escena del crimen.
- Apoyo de la Policía Nacional y la cadena de custodia.
- El dialogo con taxistas en las puertas y sus posiciones como seguridad de un área sensitiva.
- El camión de logística y su ubicación, las generales del conductor y el lugar donde vaya a entregar.
- Educación de seguridad.
- Los permisos autorizados visibles y el control del local.
- El aseo, la alfombra, los cestos de basura y cualquier obstáculo que pueda afectar a la clientela.
- La confirmación de puertas funcionales, manubrios, cerraduras y control de llaves.
- Atención a los proveedores de servicios y sus consecuencias en afectaciones al cliente y daños a terceros.

El jefe de seguridad del Centro Comercial Albrook Mall, Virgilio González, capacita al personal de seguridad de los comercios, también poseen agentes en cubierto o en civil, para lograr minimizar cualquier tipo de riesgo.

En cuanto al sistema de vigilancia, el centro comercial posee dos tipos de cámaras de seguridad: disco domo (gira 360 grados) y cámara fija. Este centro posee 300

cámaras en total, para monitorear las cámaras, hay dos monitores por turno, que a diario visualizan todo el mall, tanto en la parte externa como la interna. A su vez mantiene permanentemente un supervisor de seguridad interna que recoge y toma decisiones de hechos que se suscitan.

El mall cuenta con aproximadamente 500 locales operando, entre grandes y pequeños, como también 117 kioscos, 83 restaurantes internos, 18 cafés especiales, 6 restaurante externos de comida rápida, 6 bancos, y 2 cooperativas de movimientos de dinero constante. Posee 14 puertas principales directas, también tiene puertas indirectas, como, por ejemplo: el Súper 99, Fantastic Casino, Collins, Farmacias Arrocha, Félix B Maduro y estacionamientos bajo techo; pero éstas no se toman en cuenta para la vigilancia por parte del personal de seguridad del centro comercial ya que dichas puertas pertenecen a los comercios.

El centro comercial cuenta con 12 plantas de energía que abastecen los pasillos, las plantas y los elevadores. Algunos comercios tienen su propia planta eléctrica, a los cuales se les denomina: comercios ancla.

Horarios del Centro Comercial Albrook Mall

El centro comercial opera todos los días del año en el siguiente horario:

De lunes a jueves de	10:00 a.m. a 8:00 p.m.
Viernes y sábados de	10:00 a.m. a 9:00 p.m.
Domingos y días nacionales de	10:30 a.m. a 8:00 p.m.

Los locales comerciales ubicados en el área denominados Food Court y aquellos donde operan restaurantes, tendrán el siguiente horario:

De lunes a jueves de 10:00 a.m. a 9:00 p.m.

Viernes y sábado de 10:00 a.m. a 10:00 p.m.

Domingos y días nacionales de 11:00 a.m. a 8:00 p.m.

Se permite el ingreso del personal que labora en los locales comerciales a partir de las 9:30 a.m. Los locales tipo kioscos, abren a partir de las 11:00 a.m.

En casos de inventario, se concede permiso entre 7:00 a.m. a 11:00 a.m. hasta por 2 días, con previa autorización del administrador, conforme a una solicitud por escrito del propietario o arrendatario.

Los locales comerciales que no tienen acceso por la parte posterior del local sólo podrán recibir mercancía o materiales en el siguiente horario: de 8:00 a.m. a 12:00 p.m. y a partir del cierre del centro comercial hasta las 12:00 a.m.

2.4. Especificación Operacional de las Actividades y Tareas a Realizar

Cronograma de las actividades de la capacitación:

En el siguiente cuadro se presenta todo el contenido que se desarrolló en la capacitación, los especialistas que dictaron cada materia, los días en que se desarrollaron los temas y la duración de cada una. En total, la capacitación fue dictada por 20 horas, divididas entre dos semanas.

Desarrollo de Talleres

Temas	Actividades	Duración	Expositor	Fecha
Definición, tipos de actos terroristas y armas utilizadas por los terroristas	Mediante una lluvia de ideas definir cada concepto.	2 horas	Orlis Vergara y Zulma Herrera	Lunes 5 de noviembre
Prevención de actos terroristas	Desarrollar el tema utilizando diferentes recursos (visuales) que proporcionen un mayor entendimiento sobre el tema.	2 horas	Orlis Vergara y Zulma Herrera	Martes 6 y miércoles 7 de noviembre
Primeros auxilios	Desarrollar el tema basándose en actos terroristas, utilizando diferentes métodos y técnicas que proporcionen un mayor entendimiento sobre la materia.	4 horas	Alvin Vargas y Helen Tuñón	Jueves 8 y viernes 9 de noviembre
Vulnerabilidad del Mall	Establecer cuáles son los lugares más vulnerables del Centro Comercial Albrook Mall y dar recomendaciones para posibles soluciones.	2 horas	Profesor José Ortega Valenzuela	Lunes 12 de noviembre
Como reaccionar ante un posible acto terrorista	Desarrollar el tema utilizando diferentes métodos y técnicas que proporcionen un mayor entendimiento sobre la materia.	2 horas	Psicólogo Marcos Palacio	Martes 13 de noviembre

Defensa personal	Desarrollar el tema basándose en actos terroristas, utilizando diferentes métodos y técnicas que proporcionen un mayor entendimiento sobre la materia.	2 horas	Profesor Guillermo Goff	Miércoles 14 de noviembre
Evacuaciones	Desarrollar el tema basándose en actos terroristas, utilizando diferentes métodos y técnicas que proporcionen un mayor entendimiento sobre la materia.	2 horas	Profesor José Ortega Valenzuela	Jueves 15 de noviembre
Medidas preventivas de seguridad ante posibles actos terroristas	Desarrollar el tema utilizando diferentes métodos y técnicas que proporcionen un mayor entendimiento sobre la materia.	1 hora	Profesor Francisco Mojica	Viernes 16 de noviembre
Guía ante posibles actos terroristas	Desarrollar la guía paso a paso, utilizando diferentes recursos (visuales) que proporcionen un mayor entendimiento sobre el tema.	1 hora	Orlis Vergara y Zulma Herrera	Viernes 16 de noviembre

2.5. Productos

Objetivos	Productos
<ul style="list-style-type: none">• Diagnosticar las medidas de seguridad del centro comercial ante posibles actos terroristas.	Mediante una encuesta se conocerá cuáles son las medidas de seguridad que tiene el personal de seguridad del Centro Comercial Albrook Mall ante posibles actos terroristas.
<ul style="list-style-type: none">• Capacitar al personal de seguridad para alentarlos a mejorar su rendimiento profesional y que así puedan reaccionar ante posibles actos terroristas.	Con el análisis de las encuestas y la elaboración de una guía de medidas de seguridad preventivas, se podrá capacitar al personal de seguridad del Centro Comercial Albrook Mall.
<ul style="list-style-type: none">• Evaluar al personal de seguridad después de la capacitación para conocer si han obtenido el conocimiento propuesto.	Se realizará una prueba teórica, la cual constará de veinte (20) preguntas en cierto y falso, colocando C para el concepto cierto y F para el concepto falso, en donde se evaluarán todos los temas que se le indicaron previamente en la capacitación.

2.6. Cronograma de impartición del proyecto

	2018			
	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre
Propuesta del tema.				
Búsqueda de los antecedentes teóricos del proyecto.				
Búsqueda del diagnóstico de la situación actual.				
Elaboración de la justificación.				
Elaboración de los objetivos, duración, beneficiarios, localización del proyecto y el marco institucional del proyecto.				
Elaboración del instrumento de medición (encuesta).				
Aplicación de la encuesta.				
Análisis e interpretación de los resultados de la encuesta.				
Elaboración de la fundamentación teórica.				
Elaboración de la estructura organizativa y de gestión del proyecto.				
Elaboración de la propuesta de intervención.				
Elaboración de la guía.				
Realizar la prueba experimental de evaluación.				
Elaboración de las conclusiones.				
Elaboración de las recomendaciones.				
Elaboración de los anexos.				

2.7. Presupuesto

Recursos	Detalle de los gastos	Costo
1. Insumos / materiales	Computadora personal.	1,000.00
	Impresora.	200.00
	Copias.	3.00
	Impresiones.	20.40
	Tinta para Impresora.	50.00
2. Recursos humanos	Encuestadores.	60.00
	Expositores.	4,250.00
3. Transporte / traslados	Visitas necesarias al Centro Comercial Albrook Mall.	80.00
	Visita a la Biblioteca Nacional de Panamá Ernesto J. Castillero.	10.00
4. Alimentación	Refrigerios.	86.00
5. Promoción y difusión de actividades	Impresión de la guía.	3.50
	Regalos para los expositores.	40.00
Total Estimado		5,802.90

CAPÍTULO III

CAPÍTULO III: ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

Interpretación de los resultados

Tabla 1: Pregunta 1:

¿Conoce usted qué es un acto terrorista?	Frecuencia	Porcentaje %
Si	21	91.3%
No	2	8.7%

Veintiuno (21) unidades del personal de seguridad del Centro Comercial Albrook Mall dijeron que sí saben que es un acto terrorista, mientras que dos (2) unidades dijeron desconocerlo.

Conclusión: El 8.7% de los encuestados no conocen qué es un acto terrorista, mientras que el 91.3% si conoce sobre el tema.

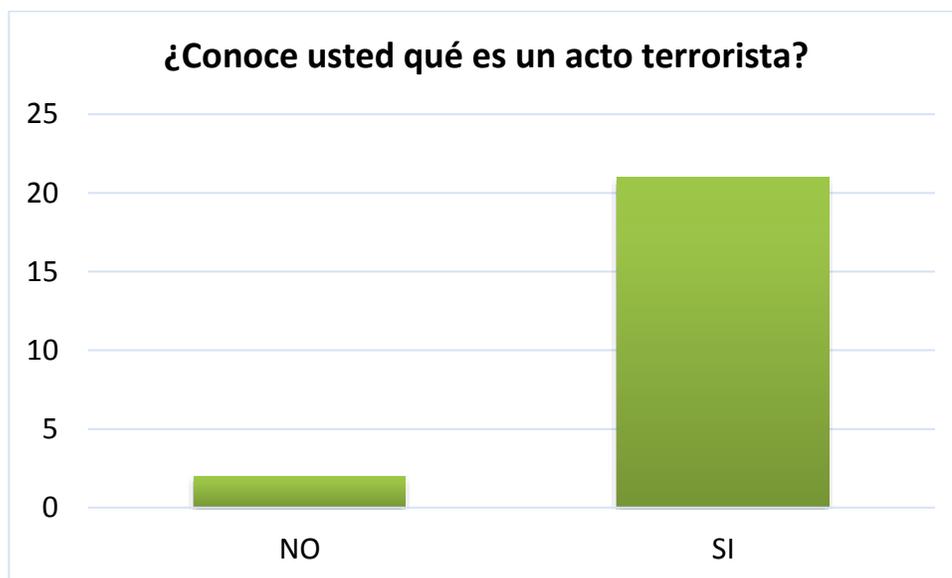


Tabla 2: Pregunta 2:

¿Cómo percibe la seguridad que tiene el Centro Comercial Albrook Mall ante posibles actos terroristas?	Frecuencia	Porcentaje %
Segura	9	39.1%
Insegura	14	60.9%

Catorce (14) unidades dijeron que perciben el centro comercial inseguro, mientras que nueve (9) unidades del personal de seguridad dijeron que perciben el Centro Comercial Albrook Mall seguro.

Conclusión: El 60.9% de los encuestados dijeron que percibían la seguridad del mall insegura, mientras que el 39.1% dijo que percibían la seguridad.

Recomendación: El Centro Comercial Albrook Mall no es seguro, por lo que es necesaria la capacitación y así mejorar su seguridad ante posibles actos terroristas.

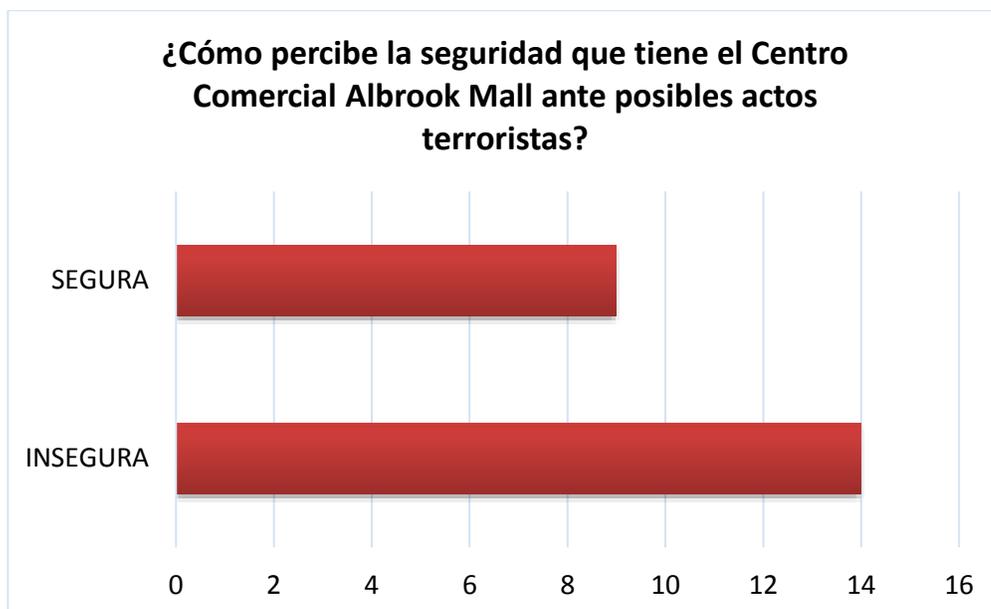


Tabla 3: Pregunta 2.1:

14	¿Por qué percibe la seguridad del Centro Comercial Albrook Mall de esta manera?	Frecuencia	Porcentaje %
Inseguro	El personal de seguridad no está capacitado ni preparado.	7	30.4%
	Por la cantidad de personas nacionales y extranjeras que visitan el centro comercial.	4	17.4%
	Otras razones.	3	13.1%

De las catorce (14) unidades que dijeron que perciben el centro comercial inseguro, siete (7) unidades dijeron que lo sienten así porque el personal de seguridad no está capacitado ni preparado, cuatro (4) unidades dijeron: por la cantidad de personas nacionales y extranjeras que visitan el centro comercial, y tres (3) unidades dijeron otras razones por las cuales la perciben insegura.

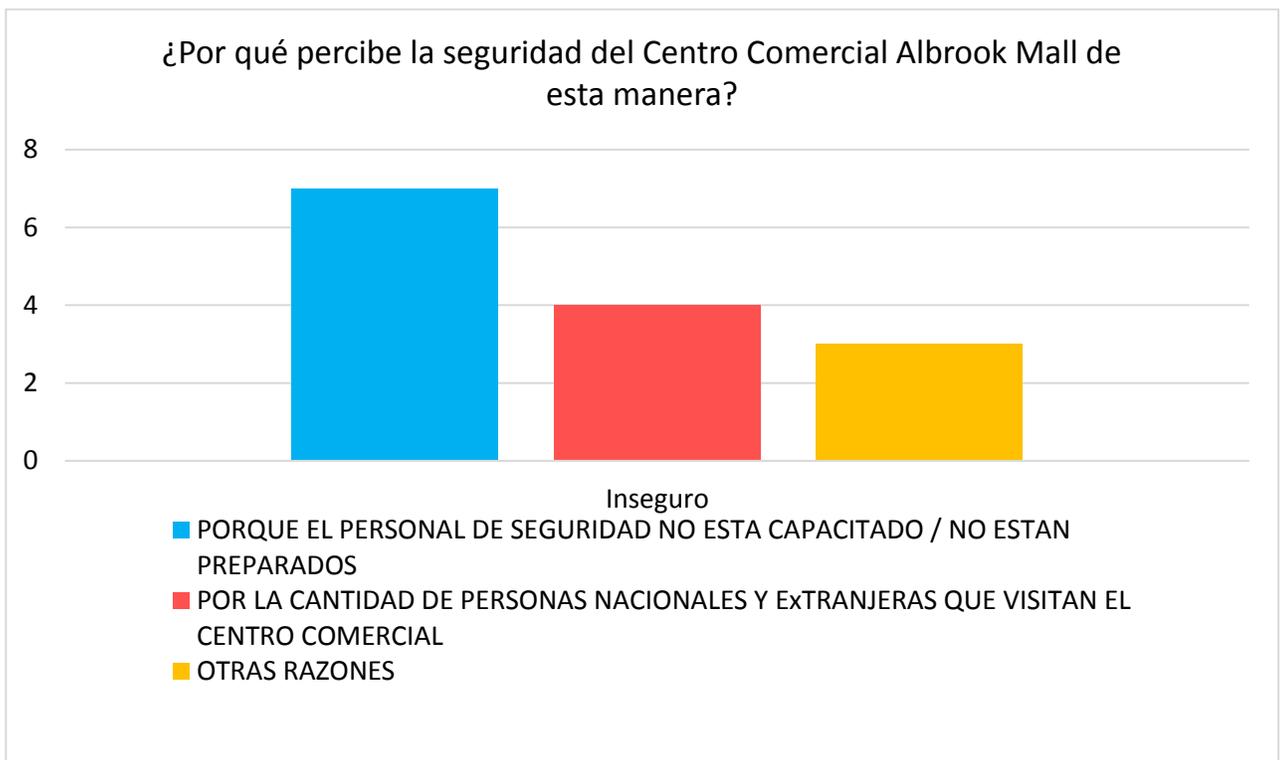


Tabla 4: Pregunta 2.1:

9	¿Por qué percibe la seguridad del Centro Comercial Albrook Mall de esta manera?	Frecuencia	Porcentaje %
Seguro	Cuentan con muchas unidades de seguridad y trabajan en conjunto con estamentos del Estado.	5	21.7%
	Lo más que ocurre son hurtos y robos, no actos terroristas.	3	13.1%
	Por las inducciones que les han dado.	1	4.3%

De las nueve (9) unidades que dijeron que perciben la seguridad del centro comercial segura, cinco (5) unidades dijeron que la perciben segura porque cuentan con muchas unidades de seguridad y trabajan en conjunto con estamentos del Estado; tres (3) unidades dijeron que lo sienten así porque lo más que ocurre son hurtos y robos, no actos terroristas; y una (1) unidad dijo que es seguro por las inducciones que les han dado.



Tabla 5: Pregunta 3:

¿Cree usted que el Centro Comercial Albrook Mall es vulnerable a posibles actos terroristas?	Frecuencia	Porcentaje %
Si	22	95.7%
No	1	4.3%

De veintitrés (23) unidades encuestadas, veintidós (22) unidades dijeron que, sí creen que el Centro Comercial Albrook Mall es vulnerable a posibles actos terroristas, mientras que solo una (1) unidad dijo que no.

Conclusión: el 95.7% dijo que, si es vulnerable, mientras que el 4.3% dijo que no creía que este mall fuera vulnerable ante un posible acto terrorista.

Recomendación: El Centro Comercial Albrook Mall es vulnerable ante posibles actos terroristas, por lo que es necesaria la capacitación y así mejorar su seguridad.



Tabla 6: Pregunta 3.1:

22	¿Por qué?	Frecuencia	Porcentaje %
5	Es un lugar donde hay muchas personas, nacionales y extranjeras.	10	43.5%
	Por ser el mall más grande de Panamá y la ubicación en la que se encuentra.	5	21.7%
	El centro comercial tiene demasiadas áreas abiertas, como por ejemplo los aires acondicionados. No revisan a las personas al entrar.	4	17.4%
	El centro comercial no tiene el equipo ni el personal apto para detectar una situación como ésta.	3	13.1%

De las veintidós unidades que dijeron que si creen que este centro comercial es vulnerable: diez (10) unidades dijeron que es un lugar donde hay muchas personas, nacionales y extranjeros; tres (3) unidades dijeron que el centro comercial no tiene el equipo, ni el personal apto para detectar una situación como ésta; cuatro (4) unidades dijeron que el centro comercial tiene demasiadas áreas abiertas, como por ejemplo los aires acondicionados, no revisan a las personas al entrar; cinco (5) unidades dijeron que es vulnerable por ser el mall más grande de Panamá y por su ubicación.

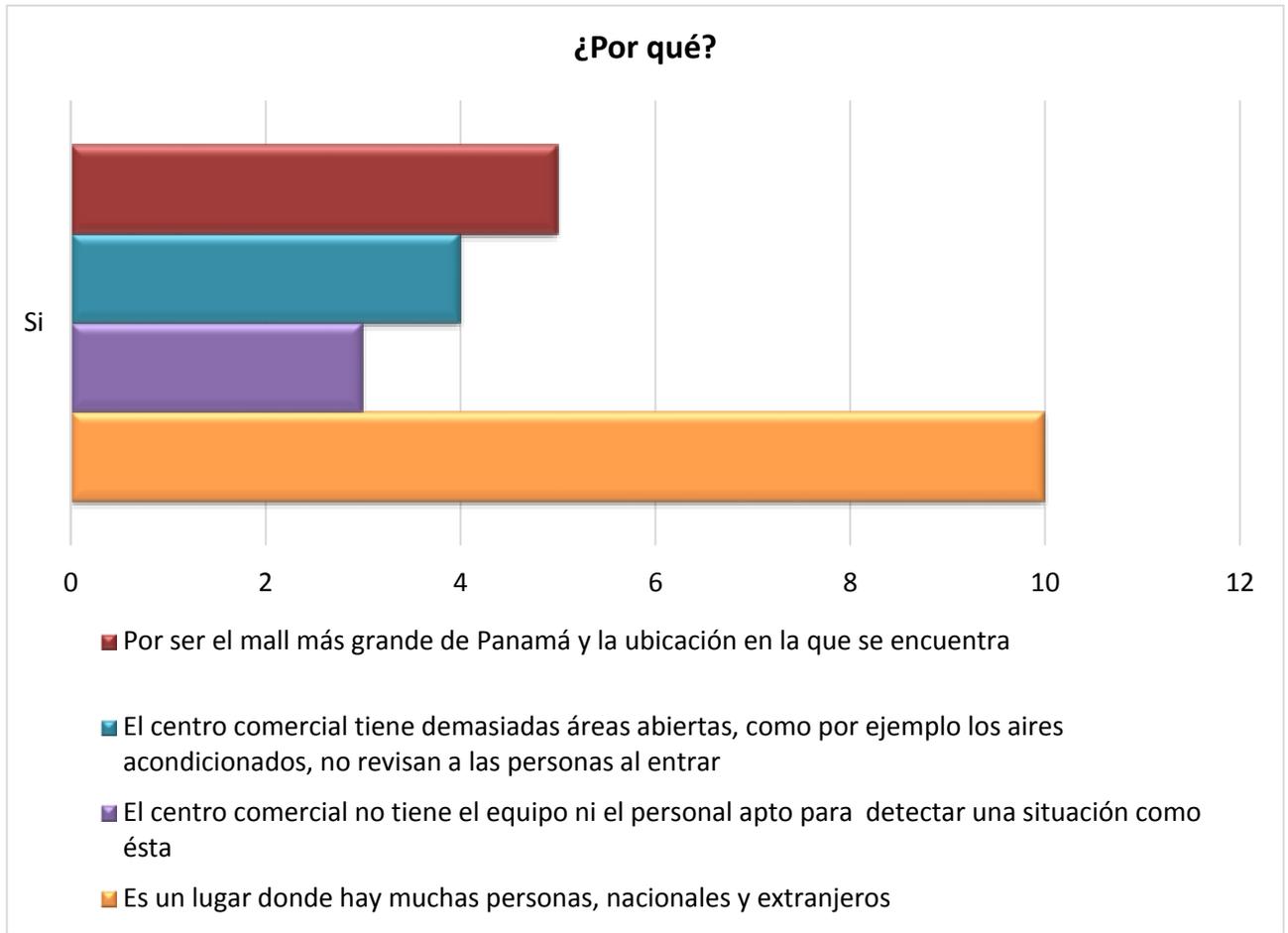


Tabla 7: Pregunta 3.1:

1	¿Por qué?	Frecuencia	Porcentaje %
No	Eso no pasa en Panamá.	1	4.3%

Solo una (1) unidad dijo que este centro comercial no era vulnerable ya que eso no pasa en Panamá.

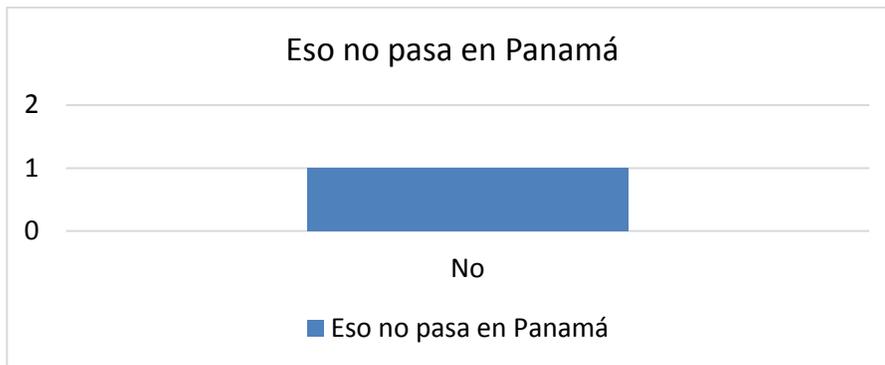


Tabla 8: Pregunta 4:

¿Tiene conocimiento de alguna entidad (ya sea pública o privada) que se dedique a combatir actos terroristas en Panamá?	Frecuencia	Porcentaje %
Si	7	30.4%
No	16	69.6%

De 23 unidades del personal de seguridad de Albrook Mall, dieciséis (16) unidades dijeron desconocer las entidades que se dedican a combatir actos terroristas, mientras que siete (7) unidades dijeron conocer las entidades.

Conclusión: El 69.6% dijo que desconocían qué entidades se dedican a combatir estos actos, mientras que el 30.4% dijo que sí conocían que entidades combatían actos terroristas en Panamá.

Recomendación: El Centro Comercial Albrook Mall es vulnerable ante posibles actos terroristas, por lo que es necesaria la capacitación y así mejorar su seguridad.

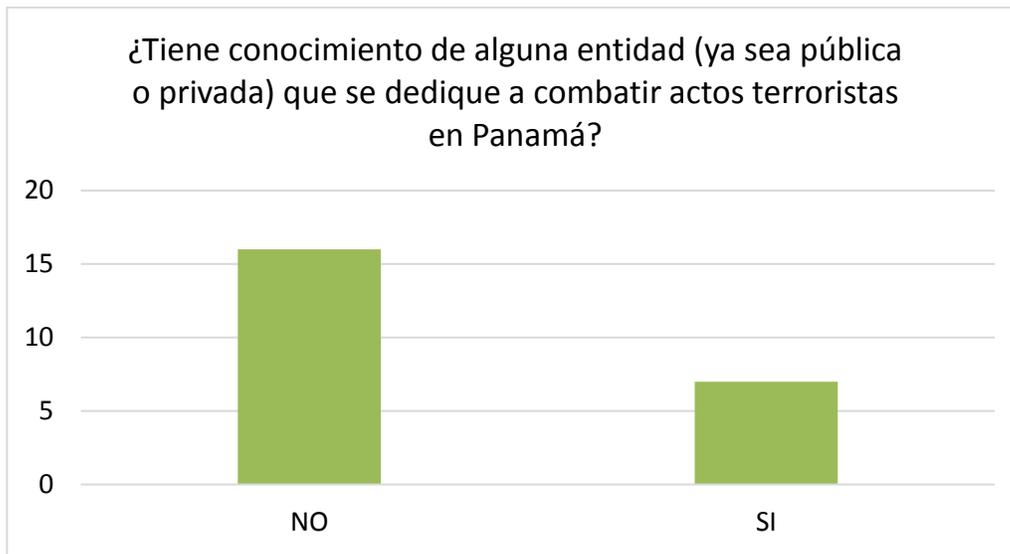


Tabla 9: Pregunta 4.1:

7	¿Cuáles?	Frecuencia	Porcentaje %
si	Policía Nacional Unidad de Antiterrorismo.	2	8.7%
	La Policía Nacional y los Bomberos.	2	8.7%
	Policía Nacional Unidad de Explosivos.	2	8.7%
	Cursos israelíes.	1	4.3%

De las unidades que dijeron que sí conocían las entidades, se les pregunto: ¿cuáles? estas fueron sus respuestas: dos (2) unidades dijeron Policía Nacional Unidad de Antiterrorismo; dos (2) unidades dijeron la Policía Nacional y los bomberos; dos (2) unidades dijeron Policía Nacional Unidad de Explosivos; una (1) unidad dijo cursos israelíes.

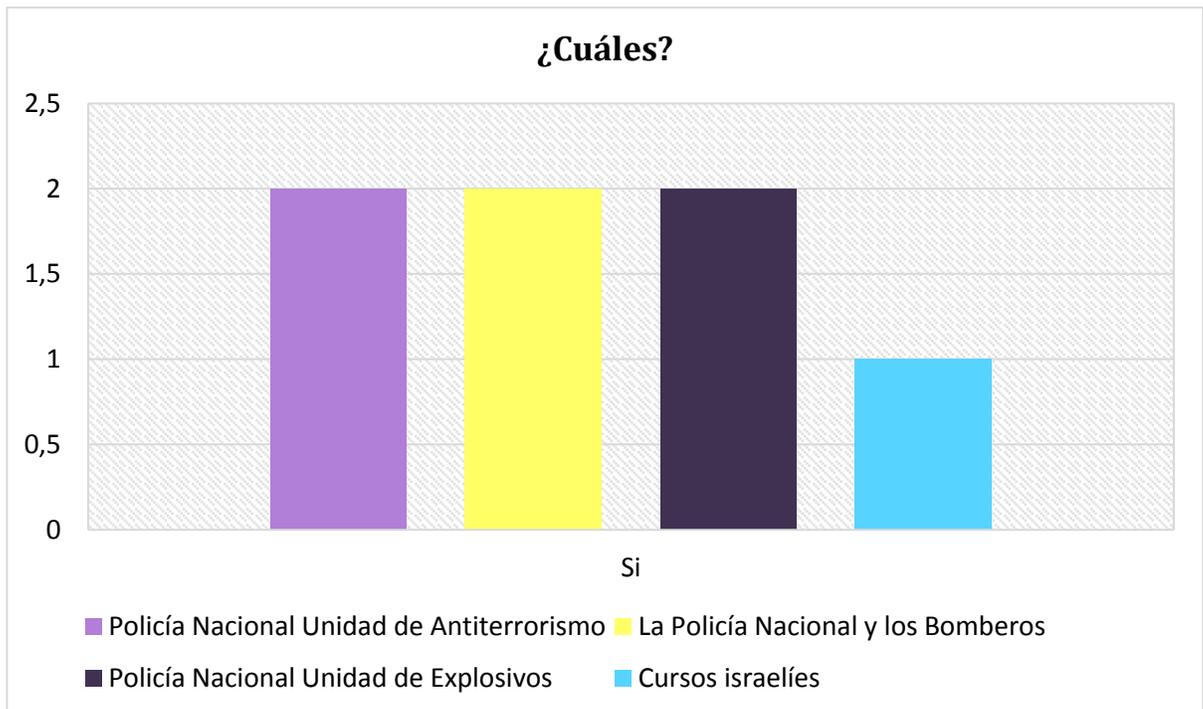


Tabla 10: Pregunta 5:

¿Ha recibido algún tipo de capacitación relacionada con la prevención de actos terroristas?	Frecuencia	Porcentaje %
Si	6	26.1%
No	17	73.9%

De veintitrés (23) unidades, diecisiete (17) dijeron que no han recibido capacitación relacionada con la prevención de actos terroristas; mientras que seis (6) personas dijeron que si han recibido capacitación relacionada con el tema.

Conclusión: El 73.9% dijo que no habían recibido capacitación relacionada con la prevención de actos terroristas, mientras que el 26.1% dijo que sí habían recibido algún tipo de capacitación relacionada con la prevención de actos terroristas.

Recomendación: Se debe capacitar al personal de seguridad en cuanto a la prevención de posibles actos terroristas, para que estén bien capacitados y puedan reaccionar de una manera adecuada.

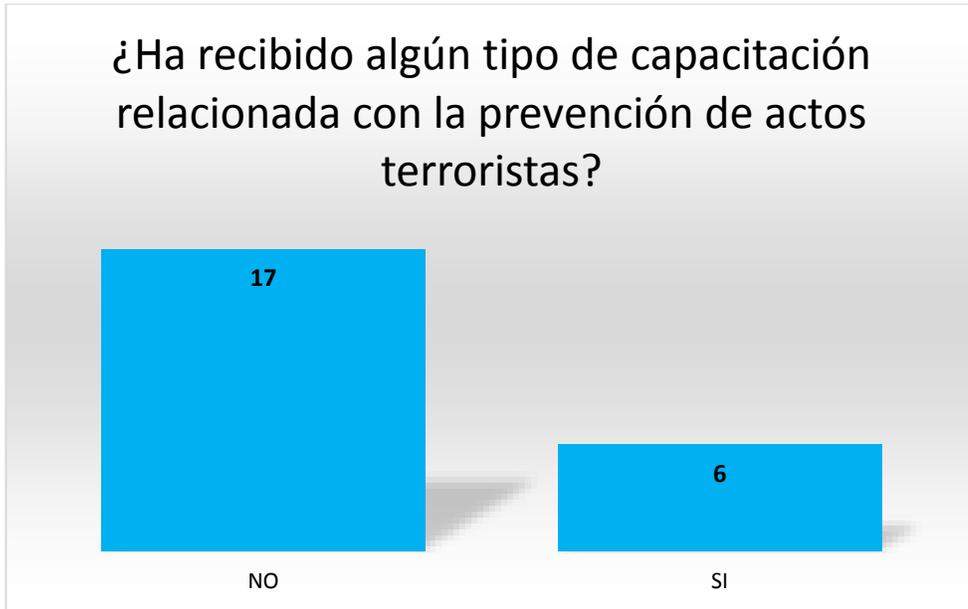


Tabla 11: Pregunta 5.1:

6	¿Qué capacitación?	Frecuencia	Porcentaje %
SI	Capacitación de evacuación y de seguridad.	2	8.7%
	Capacitación de primeros auxilios, evacuación y negociación de rehenes.	1	4.3%
	Capacitación de seguridad portuaria y seguridad marítima.	1	4.3%
	Capacitación relacionada en alguna compañía de Panamá.	1	4.3%
	Capacitación en la Embajada de Estados Unidos y en la Embajada de Israel.	1	4.3%

De los seis (6) dijeron que sí. Se les pregunto ¿Qué capacitación?, y esto fue lo que respondieron: dos (2) unidades dijeron que recibieron capacitación de evacuación y de seguridad; una (1) unidad dijo que recibió capacitación en primeros auxilios, evacuación y negociación de rehenes; una (1) unidad dijo que tomó capacitación de seguridad portuaria y seguridad marítima; una (1) unidad dijo que tomó capacitación relacionada en alguna compañía de Panamá; y una (1) unidad dijo que tomó capacitación en la Embajada de Estados Unidos y En la Embajada de Israel.

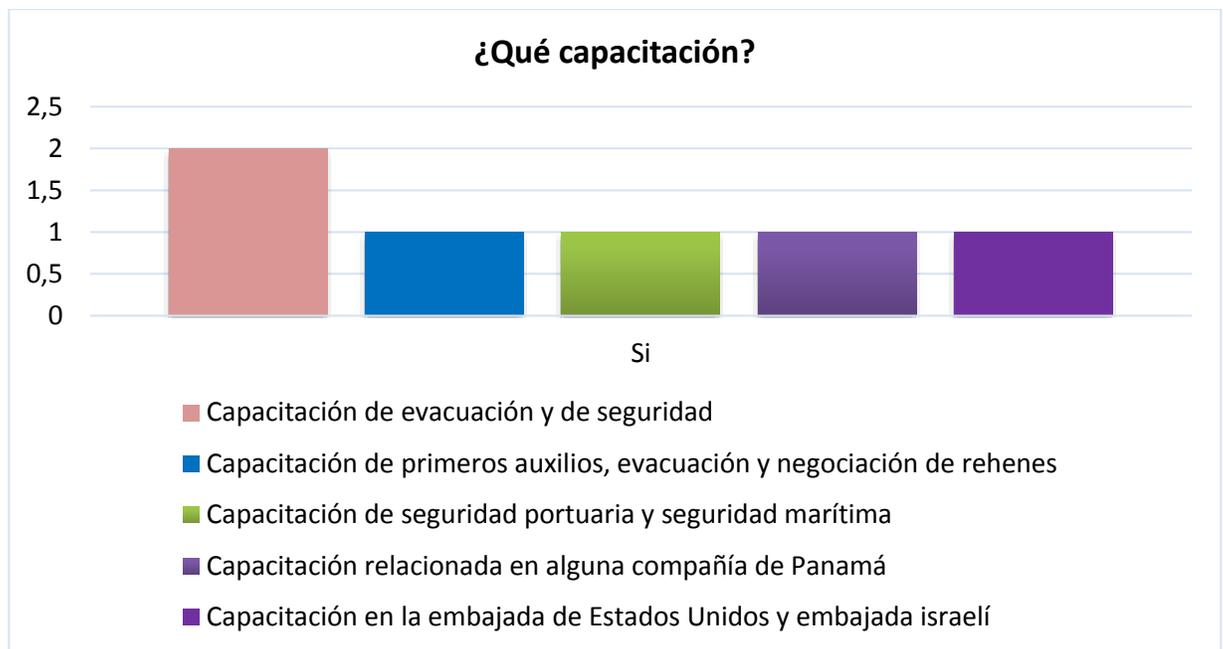


Tabla 12: Pregunta 5.2:

17	¿Cuál le gustaría recibir?	Frecuencia	Porcentaje %
	Todas las capacitaciones posibles.	9	39.2%
	Todo lo que se trate de seguridad ante actos terroristas.	6	26.1%
	Capacitación relacionada a la criminalística.	1	4.3%
No	Capacitación relacionada a las evacuaciones.	1	4.3%

De las diecisiete (17) unidades que respondieron que no, se les pregunto ¿Cuál capacitación le gustaría recibir?: nueve (9) unidades respondieron que desean recibir todas las capacitaciones posibles; seis (6) unidades respondieron que todo lo que se trate de seguridad ante actos terroristas; una (1) unidad respondió que desea recibir capacitación relacionada a la criminalística; y una (1) unidad dijo que desea recibir capacitación relacionada a evacuaciones.

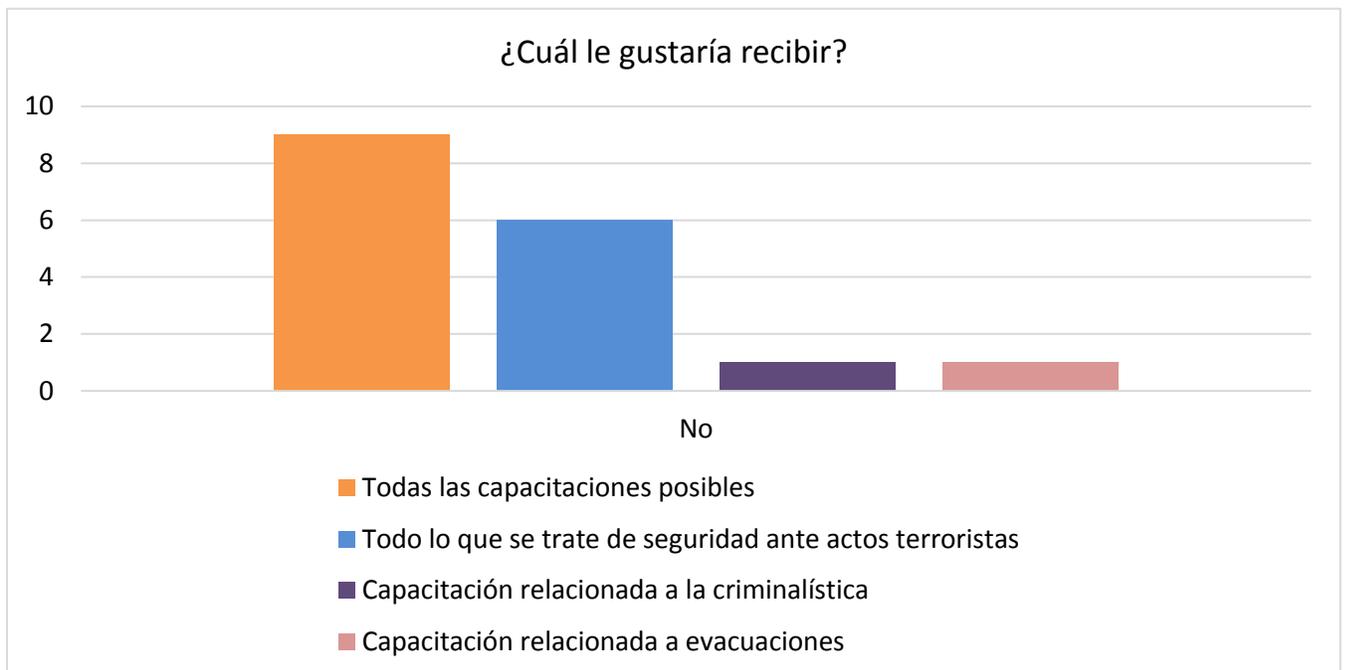


Tabla 13: Pregunta 6:

¿Cree usted que está capacitado para prevenir un acto terrorista en el Centro Comercial Albrook Mall?	Frecuencia	Porcentaje %
Si	5	21.7%
No	18	78.3%

De las veintitrés (23) unidades de seguridad de Albrook Mall, dieciocho (18) unidades respondieron que no están capacitados para prevenir un acto terrorista en el centro comercial; mientras que cinco (5) unidades respondieron que sí están capacitados.

Conclusión: El 78.3% dijo que no estaba capacitado para prevenir un acto terrorista, mientras que el 21.7% dijo que creían que estaba capacitado para esto.

Recomendación: Se debe capacitar al personal de seguridad en prevención ante posibles actos terroristas ya que estos no están capacitados para atender este tipo de situaciones.

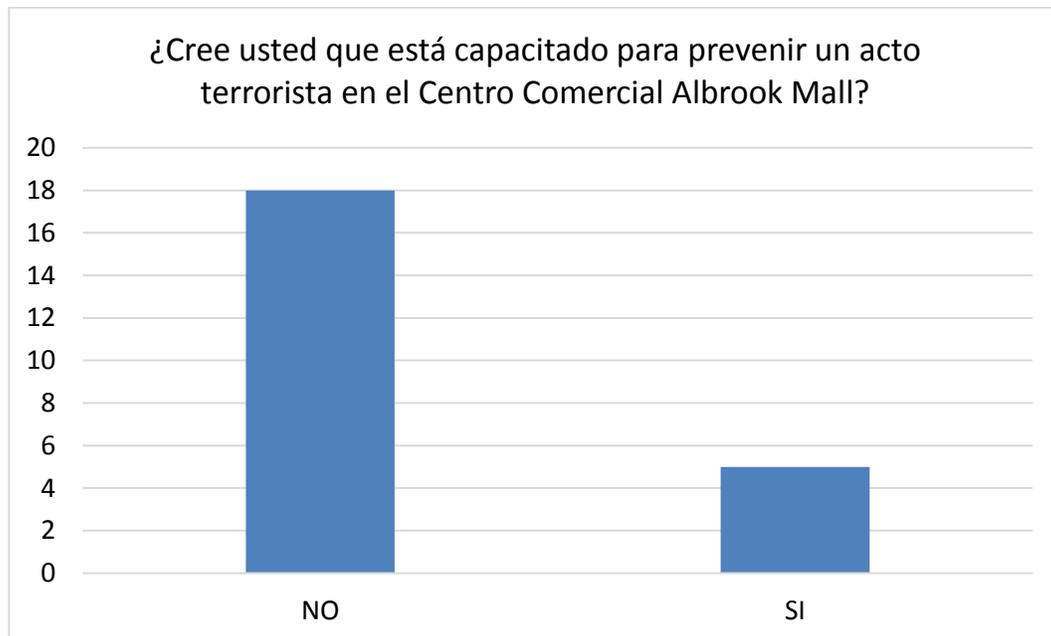


Tabla 14: Pregunta 7:

¿Sabe usted cómo reaccionar ante un acto terrorista dentro del Centro Comercial Albrook Mall?	Frecuencia	Porcentaje %
Si	6	26.1%
No	17	73.9%

De los veintitrés (23) encuestados, diecisiete (17) unidades respondieron que no saben cómo reaccionar ante un acto terrorista dentro del centro comercial, mientras que seis (6) unidades dijeron que sí sabían cómo reaccionar.

Conclusión: El 73.9% dijo que no sabía cómo reaccionar ante un acto terrorista, mientras que el 26.1% dijo que sí sabía cómo reaccionar.

Recomendación: Se debe capacitar al personal de seguridad en prevención ante posibles actos terroristas y que así puedan reaccionar ante, durante y después de un acto terrorista.

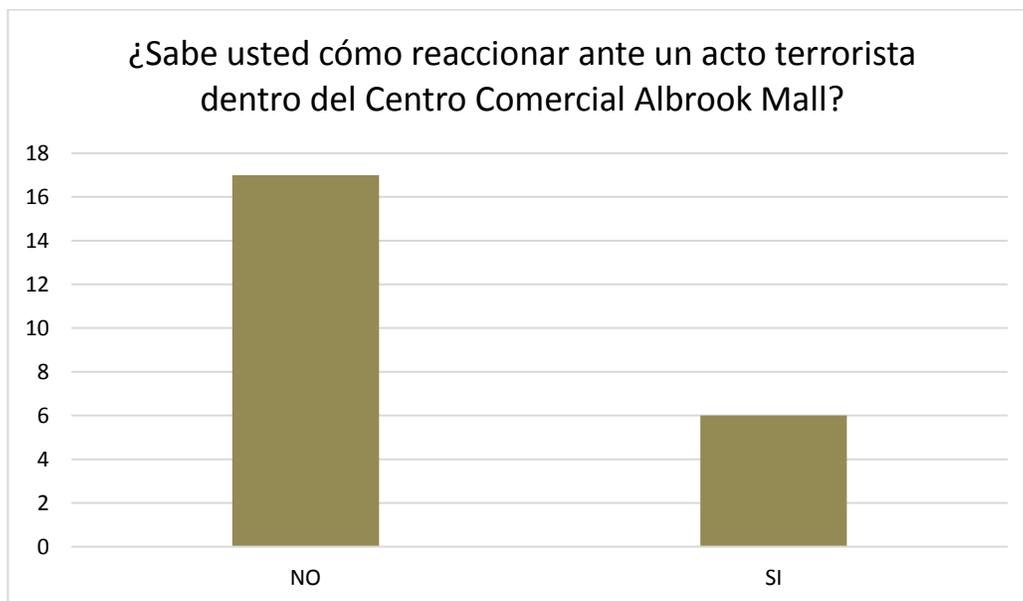


Tabla 15: Pregunta 7.1:

6	¿Cómo usted reaccionaría al momento de presentarse un acto terrorista dentro del centro comercial?	Frecuencia	Porcentaje %
Si	Mantener la calma y evacuar a las personas.	4	17.4%
	Avisar por radio la novedad para la seguridad de las personas.	1	4.3%
	Evacuar a las personas y buscar lo que les está atemorizando.	1	4.3%

De las unidades que dijeron que sí saben cómo reaccionar, se les pregunto ¿Cómo usted reaccionaría al momento de presentarse un acto terrorista dentro del centro comercial?, y estas fueron las respuestas:

Cuatro (4) unidades dijeron que se debe mantener la calma y evacuar a las personas, una (1) unidad dijo que se debe avisar por radio la novedad para la seguridad de las personas, y una (1) unidad dijo que él evacuaría a las personas y buscaría lo que les está atemorizando.

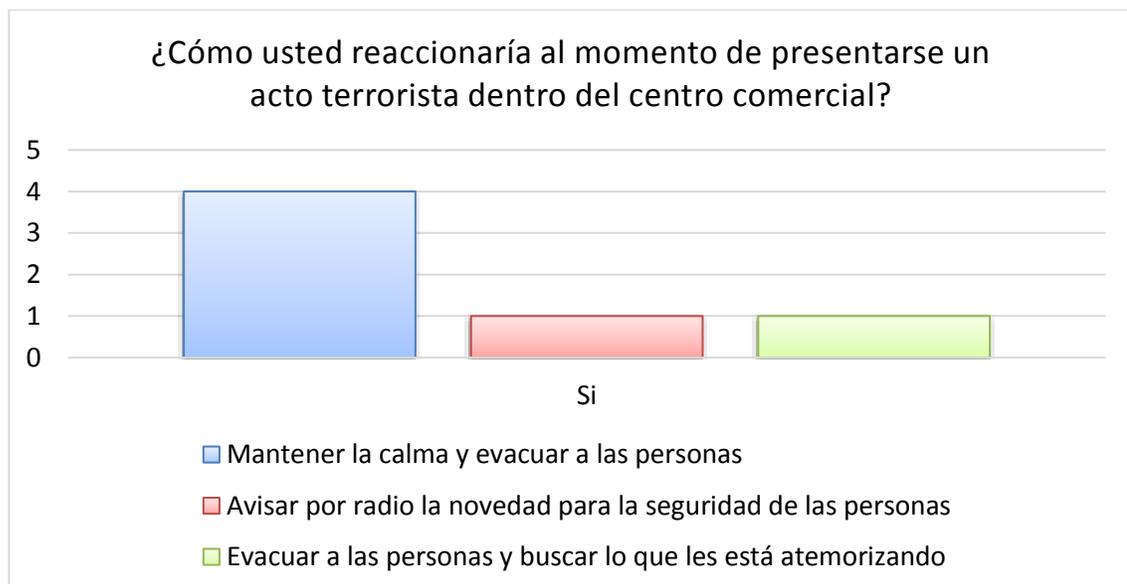


Tabla 16: Pregunta 8:

¿Considera que es importante ser capacitado sobre medidas de seguridad preventivas en el centro comercial ante posibles actos terroristas?	Frecuencia	Porcentaje %
Si	23	100%
No	0	0%

Las veintitrés (23) unidades dijeron que sí es importante ser capacitado sobre medidas de seguridad preventivas ante posibles actos terroristas.

Conclusión: El 100% de los encuestados dijo que sí era importante ser capacitado.

Recomendación: Es muy importante capacitar al personal de seguridad de Albrook Mall y que así estos puedan mejorar su rendimiento profesional.



Tabla 17: Pregunta 9:

¿Alguna vez ha sido evaluado después de una capacitación?	Frecuencia	Porcentaje %
Si	13	56.5%
No	10	43.5%

Trece (13) unidades dijeron que sí han sido evaluadas después de una capacitación, mientras que diez (10) unidades dijeron que no habían sido evaluados después de una capacitación.

Conclusión: El 43.5% dijo que no han sido evaluados después de una capacitación, mientras que el 56.5% de las unidades dijeron que sí han sido evaluados después de una capacitación.

Recomendación: Es necesario evaluar al personal de seguridad para conocer si han obtenido los conocimientos necesarios.

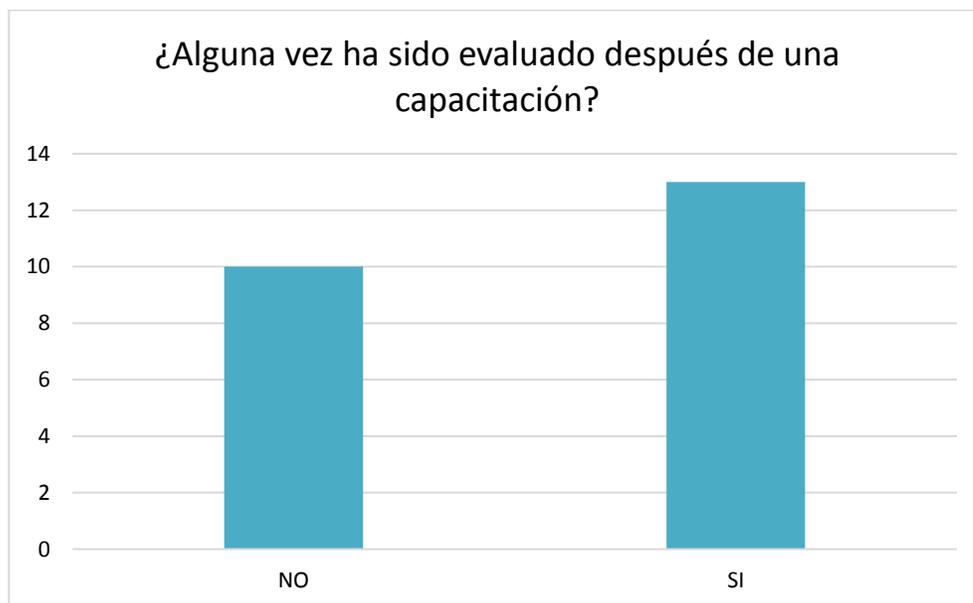


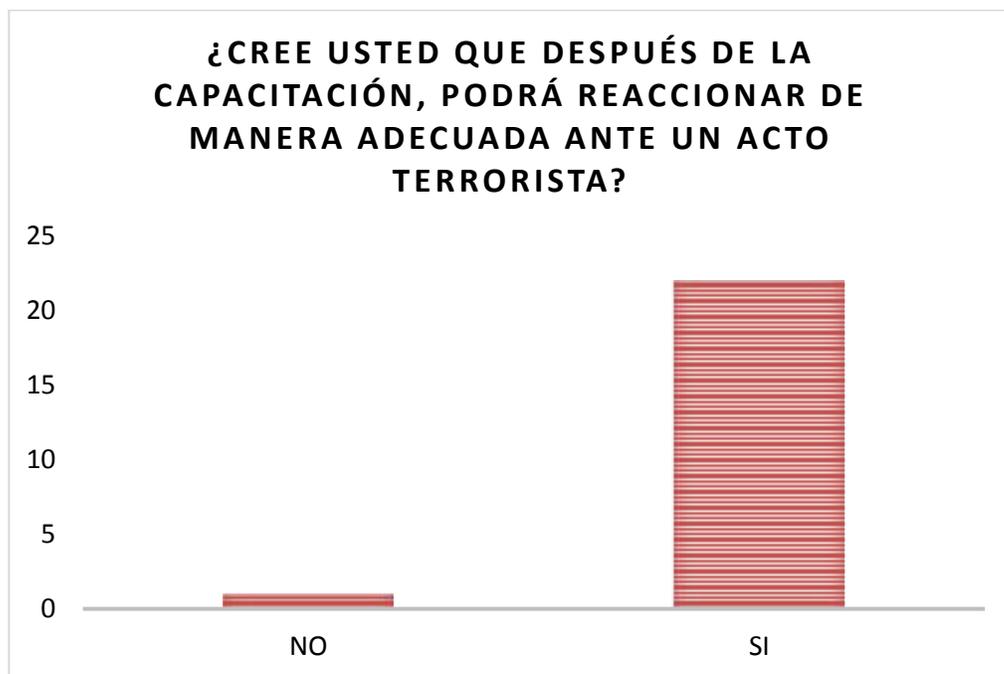
Tabla 18: Pregunta 10:

¿Cree usted que después de la capacitación, podrá reaccionar de manera adecuada ante un acto terrorista?	Frecuencia	Porcentaje %
Si	22	95.7%
No	1	4.3%

Veintidós (22) unidades dijeron que sí podrán reaccionar de una manera adecuada después de la capacitación, mientras que una (1) unidad dijo que no podrá reaccionar de manera adecuada ante una situación como ésta.

Conclusión: El 95.7% dijo que sí podrán reaccionar de manera adecuada ante un posible acto terrorista, mientras que el 4.3% dijo que, aunque se le capacite, no podrá reaccionar de manera adecuada.

Recomendación: Es necesario evaluar al personal de seguridad para conocer si han obtenido los conocimientos necesarios.



CONCLUSIONES

Al finalizar este proyecto, se puede concluir que los actos terroristas son difíciles de predecir, sin embargo, pueden realizarse acciones con el fin de prevenir que dichos actos ocurran. Una de las formas de prevenir un acto terrorista es realizando diversos tipos de simulacros, ya que esto puede ayudar en cualquier momento, también certifica que el personal de seguridad del centro comercial esté apto para realizar esta acción.

En efecto, otra manera de prevenir un acto terrorista es instruyendo al personal de seguridad en temas respectivos a esto, ya que un personal capacitado puede alertar a las autoridades y dar una atención eficaz a las personas que sean víctimas de este tipo de delito.

En tal sentido, algunas tecnologías también son beneficiosas en este tema, como lo son las modernas cámaras de seguridad con un sistema especializado mediante un software, que pretende detectar en tiempo real las placas de los vehículos de las personas implicadas en delitos y el reconocimiento de personas que tengan antecedentes penales.

Por otro lado, es cierto que nuestros centros comerciales están siendo atacados por la delincuencia que se vive en el país, por esta razón, decidimos realizar este proyecto en el Centro Comercial Albrook Mall, para que así las unidades de seguridad sean más aptas para desempeñar sus funciones.

Se hace necesario resaltar que, con este proyecto pudimos comprender la necesidad que existe en nuestro país, ya que somos vulnerables a cualquier tipo de actos terroristas, nuestros centros comerciales requieren de una seguridad más eficiente para lograr un mejor resultado. Siendo el Centro Comercial Albrook Mall el más grande de todo Centroamérica, fue nuestra base para desarrollar nuestro proyecto de grado.

Debido a esto, es necesario que el personal de seguridad esté capacitado constantemente para lograr un mejor desarrollo de sus funciones, ya que al realizar la encuesta nos percatamos que el personal de seguridad del Centro Comercial Albrook Mall no estaba apto para manejar un acto terrorista en el mismo.

Al capacitarlos, percibimos su inconformidad con el centro comercial ya que según nos expresaban, ellos querían recibir más capacitaciones como ésta, pero el centro comercial no lo hace puesto que piensan que no es necesario, solo necesitan capacitarse en delitos comunes.

Finalmente, desarrollamos una guía de medidas de seguridad preventiva ante posibles actos terroristas en el Centro Comercial Albrook Mall, para apoyar a las unidades de seguridad y que así conozcan cómo proceder antes, durante y después de una situación como ésta.

RECOMENDACIONES

- Optimizar la seguridad en las zonas restringidas del centro comercial al momento del ingreso.
- Contar con más señales de evacuación dentro del Centro Comercial.
- Facilitar los números telefónicos más importante de los estamentos gubernamentales más cercanos al Centro Comercial Albrook Mall.
- Suministrar audífonos a las unidades de seguridad para que la comunicación sea efectiva y así poder evitar ser escuchados por terceros.
- Verificar a todo personal externo que llegue al Centro Comercial Albrook Mall a realizar trabajos.
- Realizar revisiones perimétricas de todas las áreas de trabajo para un mejor desempeño.
- Ejecutar constantes simulacros sobre evacuaciones, incendios y sobre todo de actos terroristas.
- Educar a la población que visita el Centro Comercial Albrook a través de panfletos, con temas importantes como los actos terroristas y así poder trabajar en conjunto.
- Autorizar a todas las unidades de seguridad para que puedan revisar a las personas que actúen de manera extraña o porten maletas exageradas.
- Colocar letreros de prevención y salidas visibles a las personas.
- Situar las herramientas como lo son: extintores, DEA y camillas, a la vista de las unidades de seguridad para su uso determinado.
- Instruir a las unidades de seguridad con más capacitaciones para obtener un mejor desempeño.
- Vigilar el área de los restaurantes por unidades de seguridad para poder evitar algún imprevisto.
- Disponer de equipos o brigadas capacitados para reaccionar en algún momento crítico.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Camargo. (2015). *Formación E Importación Del Guardia De Seguridad Privada Y Su Relación Con La Inseguridad En Los Establecimientos Comerciales*. Panamá: UDELAS.

Castañeda, J. (2012). *Guía De Desalojo En Caso De Emergencia En El Centro Comercial Los Pueblos - Albrook, Provincia De Panamá*. Panamá: UDELAS.

conceptodefinicion.de. (s.f.). *Definición de Seguridad*. Obtenido de conceptodefinicion.de: <https://conceptodefinicion.de/seguridad/>

División de Policía Judicial, Departamento Administrativo de Seguridad DAS. (s.f.). *Recomendaciones ante situaciones de terrorismo*. Obtenido de Aseguradora Sura: <https://www.arlsura.com/index.php/component/content/article?id=291:-sp-1163>

Francois, E. N. (21 de julio de 1994). *Investigan Si La Explosión Del Avión Fue Por Bomba De Narcos O De Grupo Antisemita*. *Periódico La Estrella de Panamá*.

Gaitán, L. (25 de enero de 1992). *Colocación De Artefactos Explosivos Pone Alerta A Autoridades Chiricanas*. *Periódico el Panamá América y Crítica Libre*.

Garcia, J. (7 de septiembre de 2018). *Un Terrorista Del 17-A: "Mis Amigos Me Dijeron Que Destruir Iglesias Estaba Bien Según El Islam"*. Obtenido de Periódico El País: https://elpais.com/ccaa/2018/09/07/catalunya/1536316424_617577.html

González, J. (25 de enero de 1992). *Capturan Al Cabecilla De Los Pone-Bombas*. *Periódico Crítica libre*.

González, L. (2013). *La Legislación Estadounidense Anti-Terrorista Post 9-11 Y El Derecho Internacional De Los Derechos Humanos. Un Estudio De Caso Guantánamo Como*

Centro De Detención. Obtenido de Instituto tecnológico y de estudios superiores de Monterrey: file:///C:/Users/orlis/Desktop/33068001113021.pdf

Google Maps. (s.f.). *Google Maps*. Obtenido de <https://www.google.com/maps/place/Albrook+Mall/@8.9744873,-79.5585631,15.15z/data=!4m5!3m4!1s0x8faca8a4041bb127:0x3c6bff29f22095c1!8m2!3d8.9743596!4d-79.5528116>

Mantash, A. (23 de julio de 1994). Grupo Terrorista Dice Ser Responsable De Los Atentados En Argentina Y Panamá. *Periódico La Estrella de Panamá*.

Marín, A. (2018). *El Uso De Drones Comerciales Como Vectores Terroristas*. Obtenido de Instituto Español de Estudios Estratégicos: file:///C:/Users/orlis/Desktop/Dialnet-ElUsoDeDronesComercialesComoVectoresTerroristas-6467970.pdf

Narváez, G. E. (2013). *Efectos Económicos De Los Atentados Terroristas En Colombia – Mecanismos De Control*. Obtenido de Universidad Militar Nueva Granada: file:///C:/Users/orlis/Desktop/143449121.pdf

Orlando Senteniel. (21 de octubre de 2016). *Centros Comerciales Exploran Nuevas Medidas De Seguridad*. Obtenido de Periódico Orlando Senteniel: <https://www.orlandosentinel.com/elsentinel/os-es-centros-comerciales-medidas-seguridad-20161021-story.html>

Pérez, A. (2015). *Terrorismo Suicida Islámico Y Su Impacto En La Sociedad*. Obtenido de Universidad Pontificia de Comillas: file:///C:/Users/orlis/Desktop/TFG000919.pdf

Periódico Caracol. (19 de junio de 2017). *“La Gente Empezó A Correr Y A Gritar”*: Las Voces De Los Sobrevivientes Del Centro Comercial Andino. Obtenido de Periódico Caracol: <https://noticias.caracoltv.com/bogota/no-se-complique-asi-funcionan-nuevas-rutas-faciles-de-transmilenio>

Periódico Infobae. (23 de mayo de 2017). *Suman 388 Los Ataques Terroristas En El Mundo En Lo Que Va De 2017*. Obtenido de Periódico Infobae:

<https://www.infobae.com/america/mundo/2017/05/23/suman-388-atentados-en-el-mundo-en-lo-que-va-de-2017/>

Quality Investment. (s.f.). *Quality Investment*. Obtenido de <http://qualityinvestment.com.pa/properties/3182/>

Rodríguez, F., & Ibieta, M. (2010). *El Método Delphi Como Método De Investigación En La Gestión De Riesgos Contra Atentados Terroristas*. Obtenido de Universidad Politécnica de Madrid: file:///C:/Users/orlis/Desktop/ciip10_0440_0451.2776.pdf

Romero, B. (2017). *Implementación De Las Medidas De Seguridad Antiterrorista En La Línea 1 Del Metro De Panamá*. Panamá: UDELAS.

Soledad, M. M. (28 de noviembre de 2014). *Terrorismo Internacional Factores Que Inciden En La Dimensión De Los Grupos Terroristas (1989-2011)*. Obtenido de Instituto de Relaciones Internacionales (IRI) : <http://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/44396>

ViajerOnline. (17 de octubre de 2017). *ViajerOnline*. Obtenido de <http://viajeronline.com/panama-turismo/como-llegar-albrook-mall-ciudad/>

ANEXO - 1



UNIVERSIDAD ESPECIALIZADA DE LAS AMÉRICAS LICENCIATURA EN INVESTIGACIÓN CRIMINAL Y SEGURIDAD PROYECTO DE GRADO

Tema: Propuesta de una guía de medidas de seguridad preventivas ante posibles actos terroristas en el Centro Comercial Albrook Mall.

Objetivo: Obtener por medio de este instrumento de medición, indicadores que nos permita entender y analizar la necesidad que tenemos en cuanto a las medidas de seguridad preventivas en el Centro Comercial Albrook Mall.

Instrucciones: Lea de manera detenida cada una de las preguntas, encierre la opción que más se acerque a su conocimiento y desarrolle.

Encuesta

1. ¿Conoce usted qué es un acto terrorista?
 - a. Si
 - b. No

2. ¿Cómo percibe la seguridad que tiene el Centro Comercial Albrook Mall ante posibles actos terroristas?
 - a. Segura (pase a 2.1)

b. Insegura (pase a 2.1)

2.1 ¿Por qué percibe la seguridad del Centro Comercial Albrook Mall de esta manera?

3. ¿Cree usted que el Centro Comercial Albrook Mall es vulnerable a posibles actos terroristas?

a. Si (pase a 3.1)

b. No (pase a 3.1)

3.1 ¿Por qué?

4. ¿Tiene conocimiento de alguna entidad (ya sea pública o privada) que se dedique a combatir actos terroristas en Panamá?

a. Si ¿Cuál es? _____

b. No

5. ¿Ha recibido algún tipo de capacitación relacionada con la prevención de actos terroristas?

a. Si (pase a 5.1)

b. No (pase a 5.2)

5.1 ¿Qué capacitación?

5.2 ¿Cuál le gustaría recibir?

6. ¿Cree usted que está capacitado para prevenir un acto terrorista en el Centro Comercial Albrook Mall?
 - a. Si
 - b. No

7. ¿Sabe usted cómo reaccionar ante un acto terrorista dentro del Centro Comercial Albrook Mall?
 - a. Si (pase a 7.1)
 - b. No (pase a 8)

- 7.1 ¿Cómo usted reaccionaría al momento de presentarse un acto terrorista dentro del centro comercial?

8. ¿Considera que es importante ser capacitado sobre medidas de seguridad preventivas en el centro comercial ante posibles actos terroristas?
 - a. Si
 - b. No

9. ¿Alguna vez ha sido evaluado después de una capacitación?
 - a. Si
 - b. No

10. ¿Cree usted que después de la capacitación, podrá reaccionar de manera adecuada ante un acto terrorista?
 - a. Si
 - b. No

ANEXO - 2

Evaluación

Nombre:

Cédula:

Indicaciones: Coloque **C** para el concepto que considere cierto y **F** para el concepto que considere falso. (Valor: 100 pts.)

1. El terrorismo es el uso del terror para intimidar a las sociedades y a los gobiernos. Tiene motivaciones religiosas, ideológica o nacionalistas _____
2. Algunas de las armas terroristas son: ciberterrorismo, terrorismo de estado, terrorismo nuclear _____
3. Uno de los actos terroristas ocurridos en Panamá, fue el ataque con bomba contra el Procurador General, Rogelio Cruz _____
4. Una medida para prevenir un acto terrorista es realizar simulacros _____
5. Las tres recomendaciones básicas al momento de un acto terrorista son: correr, fingir ser abatido y buscar la salida más cercana _____
6. Las armas biológicas pueden ser: bacterias, virus o toxinas _____
7. Los primeros auxilios se pueden definir como la atención efectiva que se le brinda a una persona que ha sufrido un incidente de salud, esta acción continuará hasta llegar al hospital _____
8. Una emergencia es una situación crítica de peligro evidente para la vida del paciente y que requiere una actuación inmediata _____
9. Una urgencia es una situación de salud que se presenta repentinamente sin riesgo de muerte y puede requerir asistencia médica dentro de un período de tiempo razonable (2 o 3 horas) _____
10. Al momento de tratar una quemadura, se debe aplicar hielo, pasta dental, cremas u otras sustancias _____

11. La seguridad debe de ser preventiva, disuasiva y recreativa _____
12. El riesgo es la posibilidad de que se produzca un contratiempo o una desgracia, y que alguien o algo sufra un perjuicio o daño _____
13. Vulnerabilidad es el riesgo que una persona o sistema pueda sufrir peligros Inminentes _____
14. Al momento de reaccionar ante un acto terrorista, se debe mantener la mente clara y calmada para controlar las emociones _____
15. Para reaccionar de una manera eficaz ante un acto terrorista se debe actuar de forma impulsiva y mantenerse alerta ante cualquier amenaza, sin ayudar a los demás _____
16. Al momento de un acto terrorista se debe intentar mover o abrir algún objeto sospechoso para lograr minimizar el riesgo _____
17. Al llegar a un lugar lo primero que se debe hacer es identificar las salidas o rutas de evacuación _____
18. Para lograr una evacuación exitosa, el establecimiento debe de tener brigadas de emergencias para que guíen a las personas al momento de una situación de peligro _____
19. Al momento de realizar una acción de defensa personal, se debe informar al atacante que usted tiene conocimientos sobre este tema _____
20. Al realizar una maniobra de desarme de arma de fuego, se debe verificar que no haya ninguna persona cerca de usted, de lo contrario no puede realizar la maniobra _____

ANEXO - 3

Resultados de la Evaluación

Miguel Rivera	70	D
Gilberto Jaén	75	C
José Ríos	95	A
Álvaro Muñoz	80	C
Nicolás Saldaña	75	C
Alfonso Guardia	85	B
Bienvenido Arango	60	F
Deybi González	75	C
Marcos Sianca	90	B
Olmedo Stalin	75	C

Podemos concluir que la mayoría de los asistentes aprobaron satisfactoriamente la capacitación, dado que el día en que se aplicó la evaluación sólo lograron asistir diez (10) unidades de seguridad.

ANEXO - 4

GUÍA PARA PREVENIR UN POSIBLE ACTO TERRORISTA

Niveles de Alerta:

La guía contará con cuatro niveles de activación que se corresponderán en cada momento con los diferentes niveles de amenaza terrorista:

- **Nivel 4:** Riesgo de Atentado Terrorista Inminente: situación de emergencia en donde se movilizan todos los efectivos necesarios para proteger el lugar. (Estado de Alarma)
- **Nivel 3:** Riesgo Altamente Probable de Atentado Terrorista: se movilizan las unidades especiales de intervención y reserva, se controlan los lugares de afluencia masiva de personas, centros de transportes y movilidad, protección de infraestructuras críticas, pueden establecerse restricciones de acceso.
- **Nivel 2:** Riesgo Probable de Atentado Terrorista: las unidades de la Policía Nacional deben proteger las infraestructuras que son críticas para el centro comercial y aquellos puntos que se consideren sensibles.
- **Nivel 1:** Riesgo Potencial de Atentado Terrorista: es el nivel más bajo, las evaluaciones de los servicios antiterroristas no detectarían amenazas que hicieran necesarias medidas de protección especiales.

Además, cada uno de estos niveles contemplarán **Dos Grados de Intensidad: Alta o Baja**, con el fin de que las medidas previstas se ejecuten en toda su amplitud o sólo en parte. El Ministro de Seguridad será el encargado de establecer la activación de cada uno de los niveles, mientras que la intensidad la determinará el director general de la Policía Nacional de acuerdo con la información operativa disponible.

Finalidades del Recurso Humano (seguridad del centro comercial):

- Detección de miembros de organizaciones terroristas.
- Realización de controles a fin de detectar la presencia de vehículos utilizados por las citadas organizaciones.
- Control intenso de personas a la entrada de los acontecimientos que supongan una importante afluencia de ciudadanos, con el fin de evitar la presencia de individuos que puedan comprometer su seguridad.
- Protección de lugares de afluencia masiva de personas y de otros objetivos con riesgo de ser atacados.

Cómo actuar:

1. Identificar el entorno.
2. Coordinar con la Unidad de Fuerzas Especiales Contra el Terrorismo (U.F.E.C.)
3. Evaluar el riesgo de amenaza.
4. Trabajar de manera eficaz y en equipo.
5. Alejarse de cualquier objeto sospechoso.
6. Actuar de una manera precisa y calmada.
7. Disminuir el control de pérdida.
8. Evitar que las personas entren en pánico.
9. Dirigir a las personas a la salida de emergencia más cercana.
10. Contar con servicios especiales de contingencia y emergencia.

Desarrollo de la acción:

1. Identificar el entorno: analizar lo que se ve primero, identificar los puntos ciegos o áreas menos transitadas.
2. Coordinar la Unidad de Fuerzas Especiales Contra el Terrorismo (U.F.E.C.): unificar el trabajo en equipo de la guardia del centro comercial

con la Unidad de Fuerzas Especiales Contra el Terrorismo (U.F.E.C.) para lograr un mejor desempeño.

3. Evaluar el riesgo de amenaza: Contactar a la unidad de bomberos más cercana. Estimar el número de pérdidas humanas, lesiones personales y daños materiales que puedan provocar la amenaza. A su vez, atender a las personas heridas brindándoles primeros auxilios.
4. Trabajar de manera eficaz y en equipo: La unión de un grupo de personas trabajando de manera coordinada hacen que la ejecución de éste sea efectiva. Trabajar en conjunto con la Unidad de Fuerzas Especiales Contra el Terrorismo (U.F.E.C.)
5. Alejarse de cualquier objeto sospechoso: si encuentra un objeto extraño, debe apartarse de él y reportarlo a la guardia de manera inmediata.
6. Actuar de una manera precisa y calmada: concentrarse en lo que se va a realizar, para poder obtener un buen resultado.
7. Disminuir el control de pérdida: a las propiedades y efectos sobre la actividad económica, es decir el producto del riesgo.
8. Evitar que las personas entren en pánico: llevar a las personas a un lugar seguro y confiable. Evacuar el área de ingreso y de salida.
9. Dirigir a las personas a la salida de emergencia más cercana: atender al llamado de alerta, procurar no correr ni utilizar los elevadores en situaciones de riesgo, y evacuar de manera correcta el centro comercial.
10. Contar con servicios especiales de contingencia y emergencia: hacer las llamadas pertinentes para que la atención de esta situación sea pronta.
 - El número de la Unidad de Fuerzas Especiales Contra el Terrorismo (U.F.E.C.) es: 511-9220 y 511-9221.
 - El número de la Unidad Técnica de Explosivos (U.T.E.) es: 511-9121.
 - El número de la Estación Balboa (Segismundo Navarro) es: 512-6151.

- El número del cuerpo de bomberos de la Estación Sede Central Panamá (Ricardo Arango) es: 512-6148.

Medidas de prevención

- Fortificación de entradas
- Guardia Jurado
- Patrullas de seguridad
- Circuito cerrado TV
- Control físico de accesos

- Protección de software y hardware con antivirus, cortafuegos, detección de intrusos, etc.
- Seguimiento de las políticas de seguridad de la empresa.

Medidas de prevención:

ALERTA

Se define como *“la actitud que permite afrontar de forma positiva, activa y adaptada, la resolución de un problema determinado”*.

- Disponer de forma inmediata de una serie de recursos e infraestructuras que permitan dar respuesta protocolizada y en tiempo real, a los devastadores efectos de un atentado terrorista.
- Se debe contar con una central de comunicaciones fiable que permita mantener el resto de las centrales de comunicación con otras instituciones intervinientes. Los operadores de dicha central deben estar entrenados para confirmar, seleccionar y evaluar la información que les llega en los primeros

momentos posteriores al atentado ya que llegará información parcial e incluso contradictoria y no siempre definida como atentado.

- Se debe contar con la formación y el entrenamiento necesario y suficiente para aplicar los protocolos de actuación existentes, utilizar y desplegar los materiales específicos del manejo de un suceso con múltiples víctimas.

ALARMA

En esta fase se activa el operativo dispuesto y planificado durante el apartado anterior. Incluye el análisis de las llamadas entrantes, la selección, el envío, el desplazamiento del personal y de los equipos necesarios.

- El personal de seguridad deberá realizar la siguiente toma de datos: ¿qué ocurre?, ¿en qué lugar exactamente?, número de heridos, tipo de atentado, peligros añadidos, seguridad de la zona.
- Si se recibe una llamada por un particular, preguntar: ¿quién llama?, ¿desde dónde?, ¿desde qué número de teléfono?
- Contactar a la Policía Nacional para confirmar o difundir la alerta en su caso y recabar los datos necesarios, así como alertar al 911 para que los hospitales estén pendientes de la recepción de las víctimas.
- En la selección de unidades para la actuación deberá primar la proximidad sobre la calidad para disponer de información in situ lo antes posible.
- Se deberá enviar el número de unidades suficientes para dar respuesta al incidente, sin olvidar dar cobertura al resto de los afectados, para lo cual proponemos el disponer de varios canales de comunicaciones vía radio, con el fin de aislar el incidente del operativo habitual que necesariamente continúa.

APROXIMACIÓN

- Se debe llegar al lugar del siniestro por el camino más seguro, más rápido y corto, por este orden.

- Debido a la magnitud del atentado, es posible que, desde la central de comunicaciones, se den las rutas más seguras de acceso. Se deberá primar este criterio sobre cualquier otro.
- Al llegar al punto se deberán tomar todas las medidas de precauciones posibles, como lo son el distanciamiento de los vehículos del lugar de impacto y seguir las instrucciones dadas por las fuerzas policiales presentes.
- Para la primera unidad en llegar deberá primar la información y el bloqueo de la evacuación indiscriminada de víctimas, sobre la actuación. Se informará sobre: el lugar exacto de la actuación, las vías de acceso, la evacuación, el número de heridos, la situación, la necesidad de refuerzos (calidad y cantidad), riesgos sobreañadidos, identificar y contactar al responsable policial en el lugar.
- Se deben fomentar las medidas de autoprotección, tales como: evitar la estancia más allá de lo estrictamente imprescindible en el área de impacto, el uso obligatorio de casco y gafas de protección, valorar el uso de chalecos antibalas, uso de uniforme e identificaciones de alta visibilidad.

AISLAMIENTO

Se define como el acotamiento del lugar. En este tipo de incidencias, correrá a cargo de la policía, por lo que el responsable sanitario deberá acordar con el mando policial los circuitos de entrada y salida, el lugar de atención de los pacientes y su filiación.

- Evitar mover y tocar elementos de la escena del siniestro como medida de autoprotección y para no entorpecer la labor posterior de la Policía Científica.
- Realizar una segunda evaluación del alcance real del atentado y de las necesidades de apoyo.
- Dividir en tres zonas clásicas de acotamiento de la actuación:

Zona de impacto: atención in situ, Soporte Vital Básico Instrumental (SVB).

Zona de Socorro: Puesto Médico Avanzado (PMA) y Soporte Vital Avanzado (SVA).

Zona de cuidados definitivos: hospital.

CLASIFICACIÓN

Se debe realizar una clasificación de las víctimas en el lugar del atentado en función del criterio de la gravedad de la lesión. En un atentado es posible la atención individualizada. Estas tareas se realizarán en la zona de impacto, zona de socorro, zona de cuidados definitivos y al inicio de la evacuación.

ESTABILIZACIÓN

Por parte del servicio actuante se debe organizar rápidamente un PMA. El PMA no corresponde necesariamente a una estructura física, es un concepto. “El lugar donde se concentra, clasifica y estabiliza a las víctimas, así como desde donde se organiza la evacuación dirigida de las mismas”.

TRANSPORTE

Una vez estabilizado el paciente, se procederá al traslado al centro hospitalario útil definido.

TRANSFERENCIA

Consiste en realizar la entrega del paciente al equipo médico del hospital, comunicando verbalmente y por escrito el tipo de mecanismo lesional, estado inicial del paciente, maniobras realizadas, estado actual y las novedades que hubiera.

REACTIVACIÓN DEL SISTEMA

Se debe realizar la limpieza y reposición del material utilizado de forma eficiente y rápida para volver al operativo y a la situación de alerta.

ANEXO - 5

Imágenes de la Capacitación

En las siguientes imágenes podemos apreciar cómo se desarrolló el primer tema de la capacitación: Definición, Tipos de Actos Terroristas y Armas Utilizadas por los Terroristas.



En esta imagen podemos apreciar cómo se desarrolló el segundo tema de la capacitación: Prevención de Actos Terroristas.



En las siguientes imágenes podemos apreciar cómo se desarrolló el tercer tema de la capacitación: Primeros Auxilios, el cual tuvo una duración de dos días, cuatro horas en total.





En esta imagen podemos apreciar cómo se desarrolló el cuarto tema de la capacitación: Vulnerabilidad del Mall, dictado por el Profesor: José Ortega Valenzuela.



En estas imágenes podemos apreciar cómo se desarrolló el quinto tema de la capacitación: Cómo Reaccionar ante un Posible Acto Terrorista, dictada por el Psicólogo Marcos Palacio.





En estas imágenes podemos apreciar cómo se desarrolló el sexto tema de la capacitación: Defensa Personal, dictada por el Profesor: Guillermo Goff.





En estas imágenes podemos apreciar cómo se desarrolló el séptimo tema de la capacitación: Evacuaciones, dictada por el Profesor: José Ortega Valenzuela.



En estas imágenes podemos apreciar cómo se desarrolló el último día de la capacitación, en donde se presentaron los siguientes temas: Medidas Preventivas de Seguridad ante Posibles Actos Terroristas, dictada por el Profesor: Francisco Mojica; y el tema: Guía ante Posibles Actos Terroristas. También se realizó la evaluación teórica.

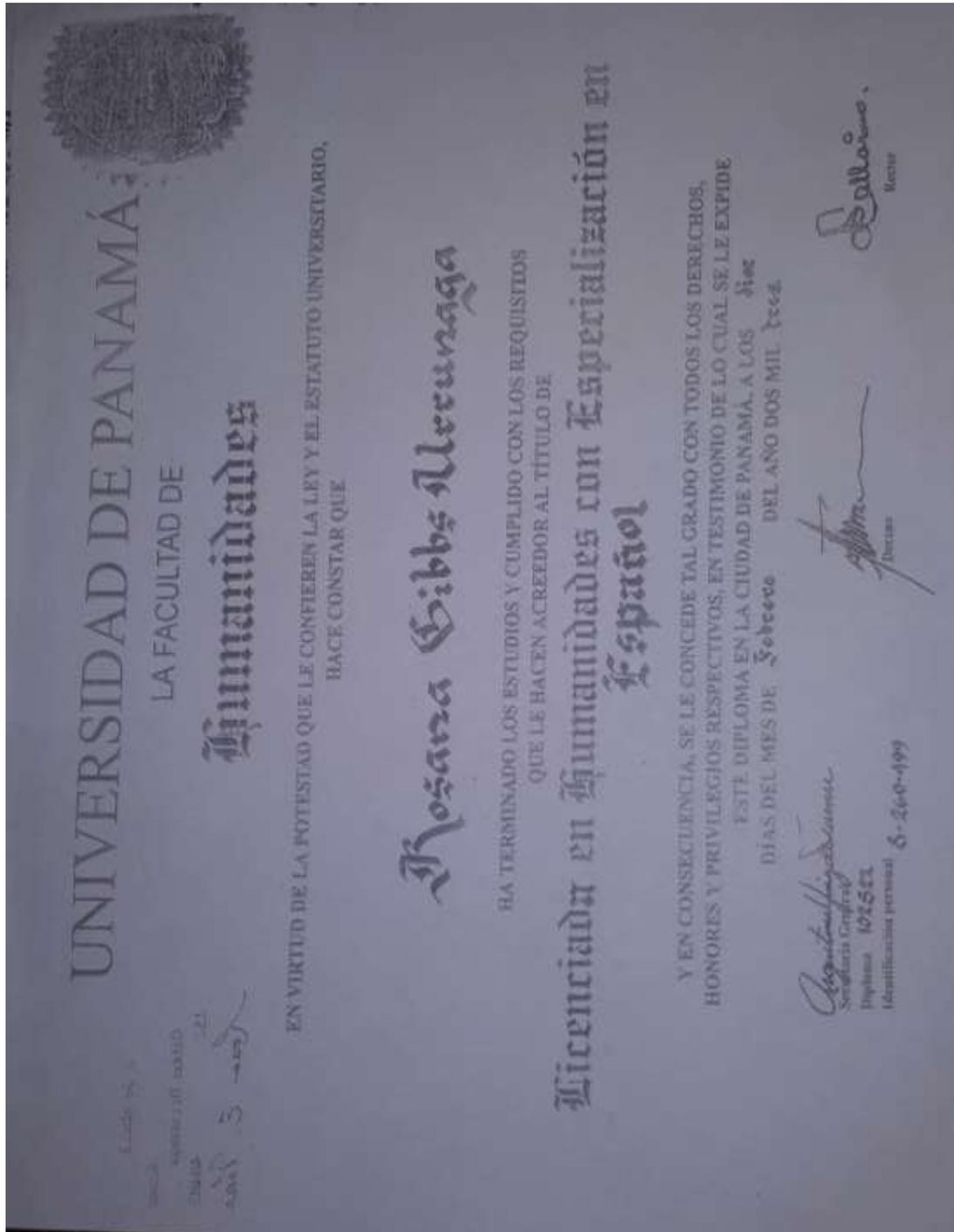




ANEXO - 6

Diploma e Idoneidad

Profesora de Español, Rosana Gibbs



ANEXO - 7

Cédula de Identidad Personal

Profesora de Español, Rosana Gibbs



ANEXO – 8

Carta de Aceptación

Profesora de Español, Rosana Gibbs

Panamá, 30 de enero de 2019

UNIVERSIDAD ESPECIALIZADA DE LAS AMÉRICAS

Facultad de Educación Social y Desarrollo Humano

Escuela de Educación Social

Certificación

Yo Rosana Gibbs Urrunaga panameña mayor de edad con cédula de identidad personal 8-260-499 he revisado la ortografía y la estructura de la tesis titulada: "Propuesta de una Guía de Medidas de Seguridad Preventivas ante Posibles Actos Terroristas en el Centro Comercial Albrook Mall"

Y considero que cumple con los requisitos de elaboración, estilo y corrección.

Elaborado por: Herrera Franco, Zuima Miyola

Cédula: 8-908-1618

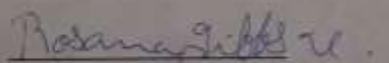
Vergara Caldas, Oris Milagros

Cédula: 8-913-1492

Atentamente:

Rosana Gibbs Urrunaga

Cédula: 8-260-499


8-260-499