

## ÍNDICE

PRÓLOGO .....	5
INTRODUCCIÓN	
CRISIS .....	7
<b>CAPÍTULO I</b>	
<i>La conducta humana en Situaciones de Crisis</i> .....	11
1. Las reacciones en situaciones de crisis .....	11
Las reacciones en situaciones de crisis son automáticas .....	11
2. Las fases procesos son: <i>Supervivencia (1ra)</i> .....	13
<i>Racionalización de la amenaza (2da)</i> .....	14
<i>Corrección o ajuste de la reacción inicial (3ra)</i> .....	15
<i>Reacción efectiva (4ta)</i> .....	15
Reacción efectiva ante una amenaza .....	16
Las fases el proceso de reacción .....	17
Elementos constitutivos de una esquema para la adm. de una crisis	17
Los sistemas de seguridad .....	17
Los medios de seguridad .....	17
El factor humano .....	18
La reacción efectiva .....	18
Los factores negativos son por lo general .....	19
Cómo analizar una respuesta y actitud efectiva .....	19
Importancia del factor experiencia .....	20
<b>CAPÍTULO II</b>	
<i>El Pánico</i> .....	23
Liderazgo en situaciones de pánico .....	25
La acción elegida .....	26
Revisión de la acción .....	28
<b>CAPÍTULO III</b>	
<i>Condiciones que deben reunir los líderes en Situaciones de Crisis</i> .	31
Selección del personal que debe conducir situaciones de crisis .....	31
Medios y ayudas didácticas .....	32
Componentes de la calidad de adiestramiento para seguridad y contra siniestros .....	33
<b>CAPÍTULO IV</b>	
<i>Capacitación para el mando en Situaciones de Crisis</i> .....	37
Programa de capacitación para reducir el shock .....	37
Programa de capacitación para reducir el pánico .....	38
Características del adiestramiento para el mando en situaciones de crisis .....	39
Aptitud de la conducta bajo presión (aplomo) .....	40
Ataques de pánico individual .....	41

**CAPÍTULO V**

<i>La amenaza como posible acción hostil</i> .....	45
Estos daños normalmente se clasifican en .....	45
Predicción de una Amenaza .....	47

**CAPÍTULO VI**

<i>Evacuación, Escape y Rescate</i> .....	51
La amenaza secundaria .....	54
Cómo actuar .....	54
El éxito está condicionado por los siguientes factores .....	56
Fases de una evacuación .....	57
Fases de escape .....	57
Fases de rescate .....	58
Grades desastres .....	59
Reunir la mayor cantidad de información sobre un mismo hecho .....	60
Atentado masivo .....	60
Pida ayuda y fuerzas adicionales .....	61

**CAPÍTULO VII**

<i>Conducción en Situaciones Críticas - Ejercicios Prácticos</i> .....	65
Ejercicio basado en una hipótesis de trabajo posible .....	66
Características operativas que deben influir en la planificación de un ejercicio .....	66
Problemas más comunes a enfrentar al concebir y plantear un tema de ejercicio .....	67
Contenido básico de un ejercicio .....	67
Valorización de cada respuesta a los requerimientos .....	68
Modelo de ejercicio .....	68
Ejercicio de un evento imaginario sin parámetros conocidos y ejerciendo la máxima presión .....	70
Análisis crítico .....	71
Juego de Crisis .....	71
Finalidad .....	71
Técnica para su desarrollo .....	72
Particularidades en el proceso de preparación .....	72

**CAPÍTULO VIII**

<i>Análisis crítico de un caso real</i> .....	75
Cómo se sucedieron los hechos .....	75
Origen del Incendio .....	76
1. Los fuegos artificiales .....	76
2. Cómo se lanzan .....	77
Comparaciones con otros hechos luctuosos .....	77
Descripción de hechos y análisis críticos parciales .....	78
1. Fase Intervención de Servicios Públicos .....	78
2. Fase Reconocimiento de fallecidos .....	80
3. Fase Reconocimiento de heridos .....	81
1) Existen tres procedimientos de identificación .....	82

<b>CONCLUSIONES GENERALES</b> .....	87
1. Legales .....	87
2. Administrativas .....	88
3. Sociales .....	89
<b>CONCLUSIONES COMPLEMENTARIAS</b> .....	93
Advertencia Incierta .....	95
<b>ANEXO I. SITUACIÓN.</b>	
<i>Proceder ante la amenaza de una bomba</i> .....	99
Selección de blancos .....	99
Ubicación de los artefactos explosivos .....	99
Detonación de explosivos .....	99
Procedimientos operativos estándar .....	100
Procedimientos operativos estándar para los edificios .....	101
Procedimiento de evacuación .....	101
Registro en el edificio instalación. Responsabilidad del Registro .....	102
Registro de supervisión .....	102
Registro por ocupante no capacitado .....	103
Equipo de registro capacitado .....	103
Organizar y capacitar a una unidad de registro .....	103
Materiales de registro del equipo .....	104
Material del equipo .....	104
Procedimientos para el registro de edificio .....	105
División de trabajo .....	105
Procedimientos para el registro de habitaciones .....	106
Procedimientos operativos estándar .....	107
<b>ANEXO II. SITUACIÓN.</b>	
<i>Proceder ante un terrorista suicida</i> .....	109
Perfil .....	110
Efectos .....	110
Contra medidas .....	111
Acción Directa .....	111
Selección de .....	112
Inteligencia .....	112
Contra medidas .....	113
Plan de administración de la crisis en caso que el hecho ocurra .....	113
Plan de evacuación y escape .....	113
Cómo actuar en caso de detectarse un terrorista suicida .....	114
<b>ANEXO III. SITUACIÓN.</b>	
<i>Proceder en caso de secuestro (Rehén)</i> .....	115
Liberación de Rehén .....	117
Rescate .....	117
<b>CURRICULUM VITAE</b> .....	125
<b>NUESTROS TÍTULOS</b> .....	127