CURSO DE HABILITACIÓN COMO PERSONAL DEL SERVICIO DE ADMISIÓN. COMUNIDAD AUTÓNOMA DEL PAÍS VASCO

Euskadi, auzolana, bien común

EUSKO JAURLARITZA GOBIERNO VASCO

ÍNDICE

Introducción
EL CARÁCTER DEL PERSONAL DEL SERVICIO DE ADMISIÓN
FUNCIONES Y HABILIDADES REQUERIDAS 4

Unidad 1.
ASPECTOS BASICOS DE LA NORMATIVA DE ESPECTACULOS PUBLICOS
Y ACTIVIDADES RECREATIVAS.
Ámbito de aplicación de la ley. Definiciones. Principios orientadores. 7

Unidad 2.
DERECHOS Y DEBERES DE LAS PERSONAS ESPECTADORAS Y USUARIAS.
DERECHOS FUNDAMENTALES 13

Unidad 3
DERECHO O RESERVA DE ADMISIÓN.
Condiciones de admisión y permanencia. Condiciones generales. Condiciones específicas. 22

Unidad 4
FUNCIONES DEL PERSONAL DEL SERVICIO DE ADMISION 28

Unidad 5
MEDIDAS DE SEGURIDAD EN LOS ESTABLECIMIENTOS
Y NORMATIVA DE AUTOPROTECCIÓN.
Condiciones técnicas de los establecimientos, espectáculos públicos
y actividades recreativas. Plan de autoprotección,
dispositivo de riesgos previsibles. Contenido. 34

Unidad 6
HORARIOS DE CIERRE.
Horario general. Horarios especiales. Ampliaciones horarias.
Cierre obligatorio. Finalización y desalojo.
Consumo de bebidas en el exterior de los locales. 62

Unidad 7
REGIMEN JURÍDICO DE LAS PERSONAS MENORES DE EDAD.
Limitaciones y prohibiciones de acceso. Excepciones. Clasificación por edades. 75

Unidad 8

CONCEPTOS BÁSICOS DE PRIMEROS AUXILIOS.

Primeros auxilios. Politraumatismos. Heridas graves. Hemorragias graves y shock. 84

PRIMEROS AUXILIOS. REANIMACIÓN CARDIOPULMONAR BÁSICA ADULTOS Y EDADES PEDIÁTRICAS. MANEJO DEL DESA. ACTUACIÓN EN CASO DE OBSTRUCCIÓN DE VÍA AÉREA POR CUERPO EXTRAÑO. 85

PROTOCOLO DEL POLITRAUMATIZADO. VALORACIÓN PRIMARIA Y SECUNDARIA EN EL PACIENTE TRAUMÁTICO. 102

ASISTENCIA A HERIDAS GRAVES. 112

HEMORRAGIAS GRAVES Y SHOCK. 120

Unidad 9

LA ACTITUD Y EL COMPORTAMIENTO ANTE EL PUBLICO.

AUTOCONTROL EMOCIONAL.

RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS. AUTOPROTECCIÓN 131

Bibliografía 145

Respuestas 146

INTRODUCCIÓN.

El carácter del personal del servicio de admisión.

La normativa de espectáculos públicos y actividades recreativas tiene, como principal objetivo, garantizar que estos se lleven a cabo en las condiciones necesarias de seguridad, salubridad e higiene y accesibilidad universal que posibiliten el completo y correcto desarrollo del espectáculo o actividad recreativa, respetando al mismo tiempo los derechos de las personas no asistentes al descanso. En este sentido, La Ley 10/2015, de 23 de diciembre, de Espectáculos Públicos y Actividades Recreativas, y su Reglamento de desarrollo (aprobado por Decreto 17/2019, de 5 de febrero) inciden en todos los aspectos que presenta la organización y celebración de espectáculos o actividades, así como en las características que los lugares, recintos o establecimientos públicos deben tener.

Para lograr este objetivo, la normativa regula los derechos de las personas relacionadas con el espectáculo, actividad o establecimiento, tomen parte en éste o no (organizadores, espectadores o usuarios, artistas, intérpretes, ejecutantes y demás personal, y personas no relacionadas directamente, en la medida en que sus intereses se vean afectados).

Se regulan también los requisitos y las condiciones técnicas que deben cumplir tanto los establecimientos públicos como los lugares de celebración: señalización, medios de prevención y extinción de incendios, vías de escape, climatización, servicios higiénicos y sanitarios, accesibilidad universal...

Pero estas condiciones materiales no valen por sí solas: debe haber personas que conozcan el establecimiento o el espectáculo, que trabajen para que el espectáculo o actividad se desarrollen de forma segura, informen y ayuden a los asistentes para que puedan disfrutar del mismo en su integridad y en las correctas condiciones de acomodación, o colaboren en situaciones de emergencia o evacuación. Por este motivo los lugares de celebración y establecimientos públicos deben de disponer de los medios humanos necesarios: personal de servicio de admisión, servicio de seguridad, auxiliares de evacuación... Estos servicios deberán ser prestados por profesionales, que conocerán sus funciones y responsabilidades.

Y también deberán contar con un instrumento de autoprotección, que determine los procedimientos a seguir en caso de emergencia, los medios humanos y materiales que intervienen en dichas situaciones, y las tareas y coordinación de los mismos.

Funciones y habilidades requeridas.

Entre las funciones del servicio de admisión establecidas por el Reglamento 17/2019, de 5 de febrero, se encuentran tanto el no permitir el acceso (sea en ejercicio del derecho de admisión o en los supuestos de limitación general de acceso, o por razones de horario, o para no superar el aforo), como asegurar que el espectáculo se desarrolle dentro del recinto o establecimiento, advirtiendo de la prohibición de salir a la vía pública portando consumiciones, por ejemplo. Sin embargo, **no podrán desempeñar funciones establecidas para el personal de seguridad** privada. (artículo 62.2 del Reglamento de espectáculos públicos y actividades recreativas). Del mismo modo, en caso de que se produzcan alteraciones del orden durante una actividad o espectáculo, este personal deberá comunicarlo inmediatamente a las personas vigilantes de seguridad o, en su caso, a los cuerpos de la Policía del País Vasco (art. 63.3).

La misma previsión se contempla en la Ley 15/2012, de 28 de junio, de Ordenación del Sistema de Seguridad Pública de Euskadi, en su artículo 65, sobre las medidas de seguridad en espectáculos y actividades recreativas: "El personal de servicio de admisión **no podrá desempeñar, en ningún caso, las funciones establecidas para el personal de seguridad privada**, ni el personal de seguridad privada podrá simultanear sus funciones con las propias del personal del servicio de admisión, sin perjuicio de poder ejercer estas últimas cuando no se esté trabajando como vigilante de seguridad".

Sobre esta diferenciación de funciones también trata la normativa estatal: la Ley 5/2014, de 4 de abril, de Seguridad Privada, excluye expresamente de su ámbito de aplicación, en líneas generales, las funciones típicas realizadas por porteros, conserjes y demás personal auxiliar análogo: información y control de accesos, apertura y cierre de puertas, ayuda en accesos a personas y vehículos, tareas subordinadas o auxiliares de ayuda o socorro, recepción, comprobación y orientación de visitantes... Igualmente, establece que el personal que realice estas funciones en ningún caso podrá ejercer función alguna de las reservadas al personal de seguridad privada, ni portar ni usar armas ni medios de defensa, ni usar distintivos, uniformes o medios que puedan confundirse con los previstos para dicho personal.

Es evidente que la normativa intenta describir cada una de las funciones a realizar y poner al cargo de las mismas a profesionales con las habilidades y conocimientos precisos para llevarlas a cabo, estableciendo una distinción clara entre la figura del vigilante de seguridad y la del personal que presta información y orientación a las personas asistentes. Los contenidos de las unidades didácticas del curso de la habilitación del servicio de admisión se han elaborado atendiendo a estas funciones específicas.

De esta manera, la parte principal de las unidades didácticas trata sobre las previsiones y requisitos que establece la normativa de espectáculos y actividades recreativas. Es de vital importancia que el profesional conozca el soporte legal sobre el que se basa su actividad y que regirá la mayoría de su actuación: derechos y deberes de los espectadores, derecho de admisión y condiciones objetivas de admisión, condiciones técnicas de los establecimientos, horarios de cierre, régimen jurídico de los menores de edad...

También es indispensable que conozca las medidas de autoprotección de locales, espectáculos y actividades, para saber cómo actuar en caso de emergencia y cuál es su papel en caso de producirse alguna incidencia, para trabajar en la solución de esa emergencia desde el ejercicio de sus funciones.

Pero en ningún momento se pretende que el personal de entrada dirija la evacuación del local, ni asuma funciones del personal sanitario, o resuelva los altercados que puedan producirse, es decir, que asuma competencias y responsabilidades de otros servicios. Se trata de que sepa de los peligros que entraña un espectáculo o local donde hay aglomeraciones de personas, que conozca qué sistemas existen para prevenir y, en su caso, dar respuesta coordinada a una emergencia, y que tenga unas pautas de actuación básicas frente a las personas hasta que éstas sean atendidas por los servicios específicos (sean sanitarios o sean de seguridad). Como indica la norma, el personal de admisión colabora en el correcto desarrollo del espectáculo o actividad, procurando que el acceso y permanencia en el mismo se lleve a cabo de forma ordenada, y controlando el aforo, impidiendo la entrada de más personas si fuera necesario.

Esta relación directa con el público conlleva que sea necesaria la adquisición de un conocimiento mínimo de cómo comportarse y reaccionar con el mismo, para los supuestos en que puedan surgir conflictos, así como para atender las situaciones de emergencia o de peligro para la integridad de las personas. Por ello se han planteado también unidades didácticas de tipo más práctico: primeros auxilios y autocontrol y defensa personal en casos de extrema necesidad. Teniendo esto en cuenta, este módulo sólo incluye nociones generales sobre autocontrol, habilidades sociales, resolución de conflictos y asertividad. Sin pretender que el personal de admisión solucione todas las situaciones que se puedan dar en los accesos de un establecimiento o lugar de celebración durante el ejercicio de sus funciones.

En caso de que se den situaciones que requieran una intervención coercitiva, el trabajador deberá avisar a los servicios de seguridad o a las fuerzas de orden público, en su caso.

El contenido sobre primeros auxilios, autocontrol y defensa personal no pretende, pues, dar herramientas para que el alumno sea capaz de solucionar con éxito situaciones extremas, sino para que tenga unas pautas básicas de actuación, que le permitan atender a un herido hasta que llegue el personal sanitario, o que le permitan gestionar el conflicto para minorar o eludir el enfrentamiento o la agresión física hasta que lleguen los servicios de seguridad privada o la policía".

01

ASPECTOS BASICOS DE LA NORMATIVA DE ESPECTACULOS PUBLICOS Y ACTIVIDADES RECREATIVAS.

Ámbito de aplicación de la ley.
Definiciones.
Principios orientadores.

UNIDAD 1

ASPECTOS BASICOS DE LA NORMATIVA DE ESPECTACULOS PUBLICOS Y ACTIVIDADES RECREATIVAS. Ámbito de aplicación de la ley. Definiciones. Principios orientadores.

Los espectáculos son competencia exclusiva de la Comunidad Autónoma del País Vasco, y en virtud de ello se aprueba la Ley 10/2015, de Espectáculos Públicos y Actividades Recreativas. La anterior Ley de espectáculos data de 1995, hace 20 años. Los cambios sucedidos desde entonces hicieron necesaria la aprobación de la nueva ley de 2015, que nació con la intención de encontrar un equilibrio entre las distintas sensibilidades, derechos y obligaciones de quienes organizan los espectáculos y actividades recreativas, las personas espectadoras o usuarias y de aquellas otras personas que, sin participar en dicha actividad, tienen derecho al descanso y a una convivencia normalizada. Más concretamente, la ley atiende a estos parámetros.

- **Equilibrio entre el principio de libertad y el principio de seguridad y convivencia.** La ciudadanía es libre para elegir la forma de ocio y diversión y los promotores de espectáculos para ofertar un amplio y diverso elenco de eventos sin más límite que el respeto a las obligaciones legales derivadas del interés general por razones de seguridad, convivencia y respeto a los derechos de las personas. Tales razones justifican las medidas legales para compatibilizar la libertad con el derecho a la seguridad de las personas espectadoras o usuarias, la convivencia ciudadana o derechos de terceros.

- **Dotar de protagonismo a los ciudadanos y ciudadanas. La regulación no puede limitar las libertades de expresión ni creación artística** que se plasman en el desarrollo de los espectáculos y actividades recreativas, ni límite a los derechos de reunión y manifestación. Además, porque establece una carta de derechos de espectadores y usuarios, sin perjuicio de otros que les pudieran corresponder conforme a la normativa general de consumo. Y por último, porque promociona la participación activa desinteresada de la ciudadanía en tareas de voluntariado desarrolladas en el ámbito de los espectáculos públicos y las actividades recreativas.

- **Reforzar los estándares técnicos de seguridad** de los establecimientos y lugares públicos, garantizando al tiempo la **movilidad y accesibilidad** de las personas con problemas de dificultad o discapacidad.

Ámbito de aplicación de la ley:

La **regulación de los espectáculos públicos y de las actividades recreativas** que se desarrollen en el **territorio de la Comunidad Autónoma de Euskadi,** así

como de **las condiciones y requisitos que deben reunir los establecimientos** públicos y espacios abiertos donde aquellos se celebren o realicen, sean sus titulares u organizadores entidades públicas o personas físicas o jurídicas privadas, tengan o no finalidad lucrativa, se realicen en instalaciones fijas, portátiles o desmontables, así como de modo habitual u ocasional.

Definiciones de la ley:

– Espectáculo público: todo acontecimiento que congrega a un público que acude con el objeto de presenciar una representación, exhibición, actividad, distracción o proyección de naturaleza artística, cultural, deportiva o análoga que le es ofrecida por organizadores o por artistas, deportistas o ejecutantes que intervengan por cuenta de aquellos, se realicen en un local cerrado o abierto o en recintos al aire libre o en la vía pública, en instalaciones fijas, portátiles o desmontables.

– Actividades recreativas: aquellas que congregan a un grupo de personas con el objeto principal de participar en las mismas o recibir los servicios ofrecidos por un organizador, con fines de ocio, esparcimiento o diversión.

– Establecimientos públicos: cualquier edificio, local, recinto o instalación accesible a la concurrencia pública en el que se ofrezcan espectáculos o se realicen actividades recreativas.

– Espacios abiertos: aquellas zonas, lugares o vías públicas, donde se lleven a cabo espectáculos públicos o actividades recreativas, sin disponer de infraestructuras ni instalaciones fijas para hacerlo.

– Titulares del establecimiento público: las personas, físicas o jurídicas, públicas o privadas, que exploten los establecimientos públicos a los que se refiere esta ley, con ánimo de lucro o sin él.

– Artistas, intérpretes o ejecutantes: las personas que intervienen o presentan el espectáculo o la actividad recreativa ante el público, para su recreo y entretenimiento, con independencia de que su participación tenga o no carácter retribuido.

– Establecimientos abiertos al público en régimen especial: son los que pueden afectar más intensamente la convivencia entre los ciudadanos, la seguridad o la salud, debido a su horario especial y a otras condiciones singulares, que deben establecerse por reglamento.

– Instalaciones: estructuras muebles permanentes o provisionales, portátiles o fijas, aptas para el desarrollo de espectáculos públicos o actividades recreativas.

Principios orientadores

a) La convivencia pacífica y ordenada entre las personas espectadoras, participantes y usuarias de los espectáculos y actividades recreativas.

b) El respeto de los derechos de las personas, y garantizar el derecho al desarrollo y la convivencia normalizada a terceros.

c) La seguridad y la salud de las personas espectadoras, usuarias y personal al servicio de los establecimientos públicos, de los espectáculos públicos o de las actividades recreativas.

d) La calidad, comodidad y sostenibilidad ambiental de los equipamientos, espectáculos públicos y actividades recreativas.

e) La garantía del cumplimiento de las obligaciones legales contenidas en la normativa sobre igualdad de hombres y mujeres, accesibilidad y derechos lingüísticos de la ciudadanía.

f) Garantizar las condiciones de protección y bienestar de los animales que participen en los espectáculos y actividades recreativas.

PREGUNTAS Unidad 1

1. Se define como titulares del establecimiento público:

a. Las personas, físicas o jurídicas, públicas o privadas, que realicen o promuevan espectáculos públicos o actividades recreativas, con ánimo de lucro o sin él.

b. Las personas que intervienen o presentan el espectáculo o la actividad recreativa ante el público, para su recreo y entretenimiento, con independencia de que su participación tenga o no carácter retribuido.

c. Las personas jurídicas que exploten los establecimientos públicos a los que se refiere esta ley, con ánimo de lucro o sin él.

d. Ninguna respuesta es correcta.

2. Es objeto de la Ley vasca de espectáculos públicos y actividades recreativas:

a. La regulación de los espectáculos públicos y de las actividades recreativas que se desarrollen en el territorio de la Comunidad Autónoma de Euskadi.

b. La regulación de los espectáculos públicos y de las actividades recreativas que se desarrollen en el territorio de la Comunidad Autónoma de Euskadi y Navarra.

c. La regulación de los espectáculos públicos y de las actividades recreativas que se desarrollen en el territorio de la Comunidad Autónoma de Euskadi, excepto los musicales.

d. La regulación de los espectáculos públicos y de las actividades de juego que se desarrollen en el territorio de la Comunidad Autónoma de Euskadi.

3. Son actividades recreativas:

a. Aquellas que congregan a un conjunto de personas con el objeto principal de participar en las mismas o recibir los servicios ofrecidos por un organizador, con fines de ocio, esparcimiento o diversión.

b. Aquellas que congregan a un conjunto de personas no superior a 500 con el objeto principal de participar en las mismas o recibir los servicios ofrecidos por un organizador, con fines de ocio, esparcimiento o diversión.

c. Todo acontecimiento que congrega a un público que acude con el objeto de presenciar una representación, exhibición, actividad, distracción o proyección de naturaleza artística, cultural, deportiva o análoga que le es ofrecida por organizadores o por artistas, deportistas o ejecutantes que intervengan por cuenta de aquellos, se realicen en un local cerrado o abierto o en recintos al aire libre o en la vía pública, en instalaciones fijas, portátiles o desmontables.

d. Aquellas que congregan a un conjunto de personas con el objeto principal de participar en las mismas o recibir los servicios ofrecidos por un organizador, con fines políticos o religiosos.

4. Son artistas, intérpretes o ejecutantes:

a. Las personas que intervienen o presentan el espectáculo o la actividad recreativa ante el público, para su recreo y entretenimiento, con independencia de que su participación tenga o no carácter retribuido.
b. Las personas que intervienen o presentan el espectáculo o la actividad recreativa normalmente sin público.
c. Las personas que presentan actuaciones ante el público, para su recreo y entretenimiento, con independencia de que su participación tenga o no carácter retribuido.
d. Las personas, físicas o jurídicas, públicas o privadas, que exploten los establecimientos públicos a los que se refiere esta ley, con ánimo de lucro o sin él.

5. Se entienden excluidas del ámbito de aplicación de la Ley de espectáculos públicos y actividades recreativas:

a. Las celebraciones estrictamente privadas, de carácter familiar o social, que no estén abiertas a la concurrencia pública.
b. Las actividades que se realicen en el ejercicio de los derechos de reunión y manifestación.
c. Las celebraciones religiosas.
d. Todas las respuestas son correctas.

6. La vigente Ley vasca de espectáculos públicos y actividades recreativas:

a. Es del año 2015.
b. Es del año 1995.
c. Es del año 2010.
d. Es del año 2012.

7. Es un principio orientador de la ley la calidad, comodidad y sostenibilidad ambiental de los equipamientos, espectáculos públicos y actividades recreativas.

a. Verdadero
b. Falso

8. Es un principio orientador de la ley la convivencia pacífica y ordenada entre las personas espectadoras, participantes y usuarias de los espectáculos y actividades recreativas.

a. Verdadero
b. Falso

02

DERECHOS Y DEBERES DE LAS PERSONAS ESPECTADORAS Y USUARIAS. DERECHOS FUNDAMENTALES

UNIDAD 2

DERECHOS Y DEBERES DE LAS PERSONAS ESPECTADORAS Y USUARIAS. DERECHOS FUNDAMENTALES

Los derechos de las personas espectadoras y usuarias se recogen en la Ley 10/2015, de 23 de diciembre, añadiéndose a los que ya vienen reconocidos en la normativa sobre defensa de personas consumidoras y usuarias.

Además, la normativa tiene en cuenta a las personas que no tienen ninguna relación con la actividad, pero que también se ven afectadas por la misma (por ejemplo, por el ruido generado por la propia actividad, por los asistentes, por las afecciones al entorno-aglomeraciones de gente, tráfico, etc...).

También los organizadores y titulares de establecimientos públicos tienen derechos, enmarcados estos en la libertad de empresa, dirigidos a realizar la actividad en las condiciones previstas de celebración y a proteger su rentabilidad económica.

Artículo 8.– Derechos de las personas espectadoras y usuarias.

Además de los que tengan reconocidos con arreglo a la normativa sobre defensa de las personas consumidoras y usuarias, las personas espectadoras y usuarias de los espectáculos y las actividades recreativas, así como la clientela de los establecimientos públicos, tienen los siguientes derechos:

a) ***Derecho a ser admitido*** *en el establecimiento o al espacio abierto al público en las mismas condiciones objetivas que todas las personas asistentes, dentro de las limitaciones que tenga establecidas la empresa en la reserva de admisión, siempre que la capacidad de aforo lo permita y que no concurran ninguna de las causas de exclusión por razones de seguridad o alteración del orden público.*

b) ***Derecho a contemplar el espectáculo o participar en la actividad recreativa****, y que estos se desarrollen en su integridad, en la forma y condiciones que hayan sido anunciadas por la empresa.*

c) ***Derecho a utilizar los servicios generales*** *en la forma y con las limitaciones que establezca o determine la empresa en instrucciones y normas particulares.*

d) Derecho a la ***devolución de las cantidades pagadas****, en los casos de modificación sustancial o suspensión del espectáculo o actividad recreativa anunciada, sin perjuicio de lo previsto en la normativa de aplicación a cada espectáculo o actividad recreativa.*

e) Derecho a que los organizadores de la actividad les faciliten ***las hojas de reclamaciones*** *para hacer constar en ellas la reclamación que estimen pertinente.*

f) Derecho a recibir ***un trato respetuoso y no arbitrario ni discriminatorio****.*

*g) Derecho a que la **publicidad** de los espectáculos y las actividades recreativas se ajuste a los principios de **veracidad y suficiencia**, y no contenga informaciones que puedan inducirles a error ni que puedan generar fraude.*

Artículo 10.– Derechos de otras personas sin relación con las actividades.

1.– Las personas cuyos derechos o intereses legítimos puedan resultar afectados por la realización de espectáculos públicos y actividades recreativas o por el funcionamiento de establecimientos abiertos al público tienen los siguientes derechos:

*a) Derecho a ser **parte interesada en los procedimientos** de otorgamiento de las licencias establecidas en esta ley.*

*b) Derecho a **denunciar molestias** que afecten a la convivencia y al descanso del vecindario provocadas por los establecimientos o los espacios abiertos al público, así como a que, en tales casos, la administración competente efectúe pruebas, con los medios técnicos pertinentes, a fin de comprobar la existencia efectiva de las molestias denunciadas, y a que las autoridades competentes actúen de acuerdo con los resultados obtenidos, para, en su caso, impedirlas.*

*c) Derecho de **acceso a la información** sobre las características de los establecimientos públicos o de las actividades recreativas y cualquier otra información que pueda sustentar o pueda resultar importante al interés legítimo de las personas no relacionadas con la actividad.*

2.– Si las denuncias a las que hace referencia el apartado anterior se refieren a molestias por ruido en el interior del domicilio, las personas denunciantes tienen que permitir que el personal inspector y técnico de la administración acceda al domicilio en el caso de que sea necesario para abrir el expediente. En el caso de que no se les permita el acceso se archivarán las actuaciones.

Artículo 11.– Derechos de las personas titulares y organizadoras.

Las personas titulares y organizadoras, en el marco del derecho a la libertad de empresa, tienen derecho a:

*a) **Efectuar el espectáculo** público o la actividad recreativa, de acuerdo con lo previsto en la normativa de aplicación y, en su caso, en la correspondiente autorización o comunicación previa.*

*b) **Adoptar las medidas** que estimen pertinentes para **garantizar el funcionamiento** del establecimiento abierto al público, el espectáculo o la actividad en condiciones de seguridad y de calidad.*

*c) Fijar los **precios** que consideren pertinentes.*

Además de derechos, los espectadores y usuarios tienen obligaciones que también se recogen en la ley, deberes que implican respetar las condiciones de celebración establecidas por el titular u organizador, comportarse con respeto hacia el resto de usuarios, trabajadores y actuantes, y, en general, mantener una actitud que evite conflictos o molestias, ya sea con los participantes en la actividad como con las personas ajenas a ésta.

Artículo 9.– Deberes de las personas espectadoras y usuarias.

Las personas espectadoras o asistentes a los espectáculos y actividades recreativas, así como la clientela de los establecimientos públicos, tienen las siguientes obligaciones:

*a) Cumplir los **requisitos o las normas de acceso y admisión** establecidos con carácter general por el organizador dentro de los límites marcados por la ley.*

*b) **Ocupar sus localidades o permanecer en las** zonas que se señalen en cada caso para el público, clientela o personas usuarias, sin invadir las áreas destinadas a otros fines, ni obstaculizar las vías o recorridos de evacuación.*

*c) Cumplir las **instrucciones y las normas particulares** establecidas por la empresa para el desarrollo del espectáculo o actividad.*

*d) **Respetar la ejecución del programa**, espectáculo o actuación anunciada, no pudiendo exigir su modificación.*

*e) **Abstenerse de acceder al escenario o lugar de actuación** de ejecutantes o artistas, salvo que esté previsto por el desarrollo del propio espectáculo.*

*f) Respetar la **prohibición de fumar** en los establecimientos dedicados a espectáculos y actividades recreativas en los términos previstos en la normativa vigente al respecto.*

*g) **Evitar** cualquier tipo de **acciones** que puedan crear situaciones de **peligro o incomodidad** para el resto del público o del personal de la empresa o dificulten el desarrollo del espectáculo o actividad.*

*h) No llevar armas de ninguna naturaleza ni otros objetos que puedan ser utilizados con finalidades violentas, y abstenerse de exhibir **símbolos, prendas u objetos** que inciten a la violencia, al odio o supongan apología de actividades contrarias a los derechos fundamentales y, en especial, que inciten al racismo, la xenofobia o la discriminación.*

*i) **Respetar a artistas, intérpretes o ejecutantes y demás personal** al servicio de los establecimientos abiertos al público, de los espectáculos públicos o de las actividades recreativas.*

*j) Respetar el **horario de inicio y de finalización** del espectáculo o la actividad.*

*k) Adoptar una **conducta, a la entrada y a la salida** del establecimiento, que **garantice la convivencia** entre los ciudadanos y ciudadanas, y que garantice el **derecho al descanso** de las personas no relacionadas con la actividad, y la convivencia normalizada con estas.*

*l) **Cumplir las medidas de seguridad** establecidas y ayudar a **implementar las medidas de autoprotección** establecidas por los organizadores de la actividad.*

El incumplimiento de estas obligaciones puede dar lugar a sanción administrativa; de este modo, la Ley 10/2015 tipifica expresamente como infracción leve el incumplimiento de los deberes y obligaciones previstos en el artículo 9 por parte de las personas espectadoras y usuarias, siempre que no sea constitutivo de otro tipo de infracción.

También los titulares y organizadores tienen obligaciones, derivadas de la celebración del espectáculo o actividad. Son obligaciones referentes a la seguridad, salubridad, accesibilidad, control de ruidos y molestias...

Artículo 12.– Obligaciones de las personas titulares y organizadoras.

*1.– **Las personas titulares u organizadoras asumen la responsabilidad** derivada de la celebración del espectáculo o actividad, respondiendo de los daños que, como consecuencia del mismo, pudieran producirse por su negligencia o imprevisión.*

*2.– Para el mejor cumplimiento del mandato establecido en el apartado anterior, la persona titular u organizadora tiene las siguientes **obligaciones:***

*a) Adoptar cuantas **medidas de seguridad y salubridad**, así como de control del nivel de **ruido**, se establezcan con carácter general o sean fijadas específicamente en las correspondientes licencias o autorizaciones.*

*b) **Evitar** que, con ocasión de la celebración de espectáculos públicos o desarrollo de actividades recreativas, se produzcan **ruidos y molestias** desde el establecimiento público, o sus instalaciones accesorias, que afecten al exterior del mismo.*

*c) Mantener en todo momento los establecimientos e instalaciones en **perfecto estado de funcionamiento**, y realizar las comprobaciones que sean obligatorias de acuerdo con la normativa vigente.*

*d) **Permitir y facilitar las inspecciones** que acuerden las autoridades competentes.*

*e) Tener a disposición de los servicios de inspección toda la **documentación habilitante** referente a la titularidad del establecimiento.*

*f) **Mantener y ofrecer los espectáculos o actividades** recreativas anunciados al público, salvo en aquellos casos de **fuerza mayor** o causa fortuita justificados que impidan la celebración y desarrollo de los mismos, sin perjuicio de lo previsto en la normativa de aplicación a cada espectáculo o actividad recreativa.*

g) ***Permitir la entrada del público****, salvo en aquellos supuestos establecidos legal y reglamentariamente.*

h) Guardar el ***debido respeto y consideración al público*** *asistente.*

i) ***No permitir ni tolerar la comisión de infracciones*** *previstas en esta ley por quienes intervengan en el espectáculo o actividad, por quienes estén bajo su dependencia y por quienes formen parte del público o personas usuarias.*

j) Adoptar y aplicar las medidas de ***autoprotección y evacuación*** *del local y sus ocupantes en el ejercicio de las funciones y responsabilidades que les asigne la normativa vigente.*

k) ***Responder,*** *en la forma establecida en la normativa de aplicación, de los* ***daños o perjuicios*** *que se produzcan como consecuencia de la celebración y organización del espectáculo o actividad recreativa de que se trate.*

l) ***Comunicar a las administraciones*** *competentes, en el plazo que se establezca reglamentariamente, las* ***modificaciones*** *que se produzcan relativas a la identidad y domicilio de las personas titulares de licencias, autorizaciones u otros títulos habilitantes.*

m) ***Adecuar*** *los establecimientos públicos, espectáculos y actividades recreativas a las condiciones previstas en la* ***normativa vigente sobre accesibilidad universal.***

n) Disponer de servicios de ***seguridad o vigilancia*** *cuando sea obligado de conformidad con lo previsto en esta ley.*

ñ) Respetar las obligaciones previstas en la normativa sobre ***igualdad de hombres y mujeres.***

o) Tener a disposición de las personas usuarias ***hojas de reclamaciones*** *con los requisitos que se establezcan reglamentariamente.*

p) Cumplir las obligaciones establecidas en la normativa relativa a los ***derechos lingüísticos*** *de las personas consumidoras y usuarias.*

q) Cumplir todas ***las obligaciones que impone esta ley y el resto de normativa*** *aplicable en esta materia.*

3.– Las personas titulares u organizadoras deberán cumplir las exigencias que imponga la legislación sobre ***salud y seguridad laboral respecto a los artistas, intérpretes, ejecutantes y demás personal a su cargo****. Asimismo, garantizará la correcta gestión del voluntariado que participe.*

PREGUNTAS Unidad 2

1. Es un derecho de las personas espectadoras y usuarias:

a. Derecho a contemplar el espectáculo o participar en la actividad recreativa, y que estos se desarrollen en su integridad, en la forma y condiciones que hayan sido anunciadas por la empresa.

b. Ocupar sus localidades o permanecer en las zonas que se señalen en cada caso para el público, clientela o personas usuarias, sin invadir las áreas destinadas a otros fines, ni obstaculizar las vías o recorridos de evacuación.

c. Derecho a ser parte interesada en los procedimientos de otorgamiento de las licencias establecidas en esta ley.

d. Permitir y facilitar las inspecciones que acuerden las autoridades competentes.

2. Es deber de las personas espectadoras y usuarias:

a. Cumplir los requisitos o las normas de acceso y admisión establecidos con carácter general por el organizador dentro de los límites marcados por la ley.

b. Efectuar el espectáculo público o la actividad recreativa, de acuerdo con lo previsto en la normativa de aplicación y, en su caso, en la correspondiente autorización o comunicación previa.

c. Evitar que, con ocasión de la celebración de espectáculos públicos o desarrollo de actividades recreativas, se produzcan ruidos y molestias desde el establecimiento público, o sus instalaciones accesorias, que afecten al exterior del mismo.

d. Respetar las obligaciones previstas en la normativa sobre igualdad de hombres y mujeres.

3. Es derecho de otras personas sin relación con las actividades

a. Derecho de acceso a la información sobre las características de los establecimientos públicos o de las actividades recreativas y cualquier otra información que pueda sustentar o pueda resultar importante al interés legítimo de las personas no relacionadas con la actividad.

b. Evitar que, con ocasión de la celebración de espectáculos públicos o desarrollo de actividades recreativas, se produzcan ruidos y molestias desde el establecimiento público, o sus instalaciones accesorias, que afecten al exterior del mismo.

c. Derecho a que los organizadores de la actividad les faciliten las hojas de reclamaciones para hacer constar en ellas la reclamación que estimen pertinente.

d. Respetar la ejecución del programa, espectáculo o actuación anunciada, no pudiendo exigir su modificación.

4. Es derecho de las personas titulares y organizadoras:

a. Efectuar el espectáculo público o la actividad recreativa, de acuerdo con lo previsto en la normativa de aplicación y, en su caso, en la correspondiente autorización o comunicación previa.

b. Adoptar cuantas medidas de seguridad y salubridad, así como de control del nivel de ruido, se establezcan con carácter general o sean fijadas específicamente en las correspondientes licencias o autorizaciones.

c. Adoptar y aplicar las medidas de autoprotección y evacuación del local y sus ocupantes en el ejercicio de las funciones y responsabilidades que les asigne la normativa vigente.

d. Derecho a que la publicidad de los espectáculos y las actividades recreativas se ajuste a los principios de veracidad y suficiencia, y no contenga informaciones que puedan inducirles a error ni que puedan generar fraude.

5. Es derecho de las personas titulares y organizadoras:

a. Adoptar las medidas que estimen pertinentes para garantizar el funcionamiento del establecimiento abierto al público, el espectáculo o la actividad en condiciones de seguridad y de calidad.

b. No permitir ni tolerar la comisión de infracciones previstas en esta ley por quienes intervengan en el espectáculo o actividad, por quienes estén bajo su dependencia y por quienes formen parte del público o personas usuarias.

c. Respetar la ejecución del programa, espectáculo o actuación anunciada, no pudiendo exigir su modificación.

d. Cumplir las instrucciones y las normas particulares establecidas por la empresa para el desarrollo del espectáculo o actividad.

6. El derecho a ser admitido en el establecimiento o al espacio abierto al público en las mismas condiciones objetivas que todas las personas asistentes, dentro de las limitaciones que tenga establecidas la empresa en la reserva de admisión, siempre que la capacidad de aforo lo permita y que no concurran ninguna de las causas de exclusión por razones de seguridad o alteración del orden público:

a. Es un derecho de las personas espectadoras y usuarias.

b. Es un derecho de las personas titulares y organizadoras.

c. Es un derecho de las personas sin relación con las actividades.

d. Es una obligación de las personas titulares y organizadoras.

7. Las personas espectadoras y usuarias tienen derecho a que la publicidad de los espectáculos y actividades recreativas se ajuste a los principios de veracidad y suficiencia, y no contenga informaciones que puedan inducirles a error ni que puedan generar fraude.

a. Verdadero

b. Falso

8. Las personas espectadoras y usuarias tienen derecho a utilizar los servicios generales en la forma y con las limitaciones que establezca o determine la empresa en instrucciones y normas particulares.

a. Verdadero

b. Falso

9. Es un deber de las personas espectadoras y usuarias evitar cualquier tipo de acciones que puedan crear situaciones de peligro o incomodidad para el resto del público o del personal de la empresa o dificulten el desarrollo del espectáculo o actividad.

a. Verdadero

b. Falso

10. Las personas titulares de establecimientos y las organizadoras de espectáculos o actividades recreativas tienen derecho a que la publicidad de los espectáculos y las actividades recreativas se ajuste a los principios de veracidad y suficiencia, y no contenga informaciones que puedan inducirles a error ni que puedan generar fraude.

a. Verdadero

b. Falso

03

DERECHO O RESERVA DE ADMISIÓN.
Condiciones de admisión y permanencia.
Condiciones generales.
Condiciones específicas.

UNIDAD 3

DERECHO O RESERVA DE ADMISIÓN. Condiciones de admisión y permanencia. Condiciones generales. Condiciones específicas.

La Ley 10/2015 define el concepto de reserva de admisión, sus limitaciones y las obligaciones del titular del establecimiento o del organizador del espectáculo relacionadas con el derecho de admisión.

Se entiende por **reserva de admisión** la facultad de las personas titulares de establecimientos públicos u organizadoras de espectáculos y actividades recreativas de establecer **condiciones específicas de admisión y permanencia.**

En desarrollo de la Ley, el reglamento concreta y amplía las **condiciones generales** de admisión. En su virtud, las personas titulares y organizadoras **están obligados a impedir el acceso y la permanencia en los siguientes supuestos (artículo 50):**

a) Cuando el aforo se halle completo.

b) Antes del inicio del horario de apertura o una vez cumplido el horario de cierre.

c) Cuando se carezca de la edad mínima establecida según la normativa vigente.

*d) Cuando se carezca de **entrada, abono** u otro título exigible para la entrada.*

*e) Cuando se porten **armas u objetos susceptibles** de ser utilizados como tales, salvo que se trate de miembros de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad; o de escoltas privados en el ejercicio de sus funciones, o de personas autorizadas para portarlas de conformidad con lo dispuesto en cada momento por la normativa específica aplicable.*

f) A quienes se comporten de forma agresiva, manifiesten comportamientos violentos susceptibles de causar molestias a otras personas espectadoras o usuarias, o bien que dificulten el normal desarrollo del espectáculo o la actividad,

*g) A **quienes exhiban símbolos, prendas u objetos** que inciten a la violencia, al odio o supongan apología de actividades contrarias a los derechos fundamentales y, en especial, que inciten al racismo, la xenofobia o la discriminación por razón de sexo, orientación sexual, identidad de género o cualquiera otra condición o circunstancia personal o social.*

Además de las condiciones generales de admisión, la Ley 10/2015 reconoce el derecho al titular u organizador de establecer **condiciones específicas de admisión y permanencia.** En el artículo 51 de su reglamento de desarrollo se concreta a qué aspectos pueden referirse éstas: **limitaciones de entrada y salida del espectáculo o actividad: límites al consumo de bebida o comida en el establecimiento; límites a la introducción de aparatos electrónicos u otro tipo de objetos, límites al acceso de animales, etc.** Estas condiciones podrán variar en función del tipo de espectáculo o actividad de que se trate.

Dichas condiciones deberán ser conocidas debidamente, por eso se establece la obligación de que figuren **de forma fácilmente legible en lugar visible a la entrada del establecimiento público**, instalación o espacio abierto, así como en los canales y puntos de venta de las localidades, y en la publicidad o propaganda del espectáculo o actividad recreativa de que se trate. También deberán ser comunicadas a la administración competente de la inspección y control del local o actividad. Y nunca podrán ser discriminatorias.

Artículo 51.- Condiciones específicas.

1.- Las personas titulares u organizadoras deben adoptar las medidas pertinentes para el correcto desarrollo del espectáculo público o actividad recreativa.

2.- Sin perjuicio de la limitación general de acceso y permanencia, las personas titulares u organizadoras pueden establecer condiciones específicas específicas de admisión y permanencia en virtud del derecho o reserva de admisión.

3.- Tales condiciones específicas pueden venir referidas a las condiciones de admisión; limitaciones de entrada y salida del espectáculo o actividad cuando las actividades ya estén iniciadas y antes de su finalización; límites al consumo de bebida o comida o a la introducción de aparatos electrónicos u otro tipo de objetos; acceso de animales, etc. y podrán ser diferentes en función de los eventos o de las actividades que se realicen.

4.- Tales condiciones y el ejercicio de la reserva de admisión no pueden conllevar, en ningún caso, discriminación por razón de origen o lugar de nacimiento, raza, sexo, religión, opinión, discapacidad, orientación sexual, identidad de género o cualquier otra condición o circunstancia personal o social de las personas usuarias.

5.- Las personas titulares u organizadoras deben comunicar a la administración competente para la inspección y control la existencia de condiciones específicas de admisión y sus modificaciones.

6.- Las condiciones de admisión, así como las instrucciones establecidas para el normal desarrollo del espectáculo o actividad recreativa, deben figurar de forma fácilmente legible en lugar visible a la entrada del establecimiento público, instalación o espacio abierto, así como en los canales y puntos de venta de las localidades, y en la publicidad o propaganda del espectáculo o actividad recreativa de que se trate.

PREGUNTAS Unidad 3

1. ¿Qué es la reserva de admisión, según la Ley 10/2015, de 23 de diciembre, de espectáculos públicos y actividades recreativas?

a. La facultad de las personas titulares de establecimientos públicos u organizadoras de espectáculos y actividades recreativas de establecer condiciones objetivas de admisión y permanencia.

b. La posibilidad de prohibir el acceso a determinadas personas.

c. La obligación del titular de impedir el acceso cuando el aforo esté completo.

d. Ninguna de las respuestas es correcta.

2. Las personas titulares de los establecimientos y las organizadoras de espectáculos y actividades recreativas están obligadas a impedir el acceso a los mismos:

a. Cuando se carezca de la edad mínima, según la normativa vigente.

b. Cuando la información sobre las condiciones de admisión esté al alcance de los espectadores o asistentes.

c. Cuando el aforo no ha alcanzado el máximo previsto.

d. Cuando prevea que el cliente va a mostrar conductas violentas que pongan en peligro el desarrollo del espectáculo.

3. Las personas titulares de los establecimientos y las organizadoras de espectáculos y actividades recreativas están obligadas a impedir el acceso a los mismos:

a. Cuando el aforo se halle completo.

b. Cuando el aforo no ha alcanzado el máximo previsto.

c. Cuando la información sobre las condiciones de admisión esté al alcance de los espectadores o asistentes.

d. Cuando prevea que el cliente va a mostrar conductas violentas que pongan en peligro el desarrollo del espectáculo.

4. Una vez cumplido el horario de cierre, ¿se puede dejar entrar a más personas en el local, recinto, espectáculo o actividad recreativa?

a. Sí, si hay autorización del ayuntamiento correspondiente.

b. No, en ningún caso.

c. No, porque la persona titular del establecimiento u organizadora del espectáculo o actividad está obligada a impedir el acceso a los mismos y la permanencia en ellos antes del inicio del horario de apertura o una vez cumplido el horario de cierre.

d. Sí, si son fiestas patronales de la localidad.

5. Es condición general de admisión y permanencia:

a. Poseer la entrada, abono o título exigible, en los casos que este sea necesario.

b. Exhibir símbolos que inciten a la violencia, al odio o supongan apología de actividades contrarias a los derechos fundamentales.

c. Ser mayor de edad.

d. Ninguna de las respuestas es correcta.

6. Las condiciones de admisión deben figurar de forma fácilmente legible en lugar visible a la entrada del establecimiento público, instalación o espacio abierto, así como en los canales y puntos de venta de las localidades, y en la publicidad o propaganda del espectáculo o actividad recreativa de que se trate.

a. Verdadero

b. Falso

c. Sólo si hay condiciones que hagan referencia a los menores de edad.

d. Es suficiente con que figuren en un lugar visible a la entrada del establecimiento, instalación o espacio abierto.

7. Se deberá prohibir el acceso y permanencia en los siguientes supuestos:

a. A quienes se comporten de forma agresiva, manifiesten comportamientos violentos susceptibles de causar molestias a otras personas espectadoras o usuarias, o bien que dificulten el normal desarrollo del espectáculo o la actividad.

b. Cuando se intente entrar una vez empezado el espectáculo.

c. Cuando el titular del local lo decida.

d. Ninguna de las respuestas es correcta.

8. Se deberá prohibir el acceso y permanencia en los siguientes supuestos:

a. Cuando se porten armas y objetos susceptibles de ser utilizados como tales, salvo que se trate de miembros de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad; o de escoltas privados en el ejercicio de sus funciones, o de personas autorizadas para portarlas de conformidad con lo dispuesto en cada momento por la normativa específica aplicable.

b. Cuando se exhiban símbolos, prendas u objetos que inciten a la violencia, al odio o supongan apología de actividades contrarias a los derechos fundamentales y, en especial, que inciten al racismo, la xenofobia o la discriminación por razón de sexo, orientación sexual, identidad de género o cualquier otra condición o circunstancia social o personal.

c. Antes del inicio del horario de apertura o una vez cumplido el horario de cierre.

d. Todas las respuestas son correctas.

9. Las personas titulares u organizadoras pueden establecer condiciones específicas de admisión y permanencia en virtud del derecho o reserva de admisión.

a. Verdadero.

b. Falso.

c. Sólo condiciones de admisión, pero no de permanencia.

d. Sólo condiciones de permanencia, pero no de admisión.

10. Las condiciones específicas pueden referirse a:

a. La limitación de entrada o salida cuando las actividades estén ya iniciadas y antes de su finalización.

b. La limitación de entrada por edad.

c. La limitación de acceso y permanencia según aforo.

d. La limitación de entrada según orientación sexual.

04

FUNCIONES DEL PERSONAL DEL SERVICIO DE ADMISIÓN

UNIDAD 4

FUNCIONES DEL PERSONAL DEL SERVICIO DE ADMISION

Las funciones se recogen en el Reglamento de espectáculos y actividades recreativas.

Artículo 61.- Funciones del personal de servicio de admisión.

1.- El servicio de admisión lo conforman las personas ***adecuadamente identificadas*** *que, bajo la* ***dependencia de la persona titular*** *de los establecimientos u organizadora de los espectáculos públicos o actividades recreativas, ejercen de manera específica las siguientes funciones:*

a) Asegurar el ***normal desarrollo de la entrada*** *de personas al local o instalación.*

b) ***No permitir el acceso a las personas que no cumplan las condiciones establecidas por la persona titular*** *del local o instalación u organizadora de los espectáculos públicos o actividades recreativas, en ejercicio del derecho de admisión.*

c) ***Prohibir el acceso del público a partir de la hora límite de cierre o, en su caso, una vez iniciado el espectáculo*** *público o actividad recreativa, de acuerdo con sus condiciones específicas.*

d) Controlar la ***adquisición de la entrada o localidad*** *por parte de las personas asistentes, cuando proceda.*

e) Hacer cumplir la ***normativa sobre limitación de la entrada de las personas menores de edad y, a estos efectos, comprobar la edad de las personas*** *que pretenden acceder al local o instalación, mediante la exhibición de los documentos oficiales de identidad.*

f) ***Controlar que en ningún momento la afluencia de público supere el aforo*** *máximo autorizado y, en consecuencia, no permitir la entrada de más público.*

g) ***Informar inmediatamente al personal de seguridad privada, si lo hubiere, de las alteraciones del orden que se produzcan en los accesos.*** *Si no hay vigilantes de seguridad privada, deben informar directamente a los cuerpos de policía del País Vasco en el ejercicio de sus respectivas competencias.*

h) ***Facilitar las inspecciones y controles*** *reglamentarios a las personas que realicen estas funciones.*

i) ***Garantizar que las personas con discapacidad puedan acceder*** *al local o instalación y disfrutar de los espectáculos y actividades en las condiciones adecuadas de accesibilidad, igualdad e inclusión.*

j) Asegurar que el espectáculo público o actividad recreativa se realice en ***el interior del local o instalación****, advirtiendo de la prohibición de salir a la vía pública portando consumiciones.*

*k) Velar por el correcto funcionamiento de los **vestíbulos acústicos de doble puerta.***

*l) **Impedir el acceso al interior del local o instalación** a las personas que se encuentren en alguno de los supuestos de limitación general de acceso.*

*2.- **Las funciones previstas en este precepto podrán ser realizadas por el personal municipal** que tenga encomendadas funciones de información a la ciudadanía, mantenimiento y control de las instalaciones en los establecimientos de titularidad pública, sin necesidad de obtener la habilitación o registrarse como personal de servicio de admisión.*

PREGUNTAS Unidad 4

1. ¿Cuáles son funciones del servicio de admisión?

a. Asegurar el normal desarrollo de la entrada de personas al local o instalación.

b. Resolver los conflictos que surjan en los accesos al establecimiento.

c. Velar por la correcta acústica del local.

d. Impedir la salida de los clientes a la vía pública con la consumición.

2. ¿Cuál de las siguientes es función del servicio de admisión?

a. No permitir el acceso a las personas que no cumplan las condiciones establecidas por la persona titular del local o instalación u organizadora de los espectáculos públicos o actividades recreativas, en el ejercicio del derecho de admisión.

b. No permitir el acceso a las personas que no cumplan las condiciones establecidas por el ayuntamiento.

c. No permitir el acceso a las personas que porten armas.

d. No permitir el acceso a las personas que no cumplan las condiciones establecidas por la autorización especial del espectáculo.

3. ¿Cuál de las siguientes es función del servicio de admisión?

a. Prohibir el acceso del público una vez iniciado el espectáculo.

b. Prohibir el acceso del público a partir de la hora límite de cierre, salvo que haya autorización especial.

c. Prohibir el acceso del público a partir de la hora límite de cierre o, en su caso, una vez iniciado el espectáculo público o actividad recreativa, de acuerdo con sus condiciones específicas.

d. Prohibir el acceso del público si se suspende el espectáculo.

4. ¿Cuál de las siguientes es función del servicio de admisión?

a. Controlar la adquisición de la entrada o localidad por parte de las personas asistentes, cuando proceda.

b. Controlar el acceso del público en caso de que el espectáculo se suspenda.

c. Controlar el nivel de decibelios del local.

d. Controlar que el público asistente conserve la entrada o localidad.

5. ¿Cuál de las siguientes es función del servicio de admisión?

a. Hacer cumplir la normativa sobre limitación de la entrada de las personas menores de edad y, a estos efectos, comprobar la edad de las personas que pretenden acceder al local o instalación, por cualquier medio.

b. Hacer cumplir la normativa sobre limitación de la entrada de las personas menores de edad y, a estos efectos, comprobar la edad de las personas que pretenden acceder al local o instalación, mediante la exhibición de los documentos oficiales de identidad.

c. Hacer cumplir la normativa sobre limitación de la entrada de las personas menores de edad, y, a estos efectos, comprobar la edad de las personas que pretenden acceder al local o instalación, consultando la base de datos.

d. Hacer cumplir la normativa sobre limitación de la entrada de las personas menores de edad y, a estos efectos, comprobar la edad de las personas que pretenden acceder al local o instalación, mediante la exhibición de cualquier tipo de documento.

6. ¿Cuál de las siguientes es función del servicio de admisión?

a. Controlar que en ningún momento la afluencia de público supere el aforo máximo autorizado y, en consecuencia, cerrar los accesos.

b. Controlar que en ningún momento la afluencia de público supere el aforo máximo autorizado y, en consecuencia, abrir las puertas para aumentar el aforo.

c. Controlar que en ningún momento la afluencia de público supere el aforo máximo autorizado y, en consecuencia, no permitir la entrada de más público.

d. Controlar que en ningún momento la afluencia de público supere el aforo máximo autorizado y, en consecuencia, ponerse en contacto con los responsables para tomar medidas.

7. ¿Cuál de las siguientes es función del servicio de admisión?

a. Informar inmediatamente al personal de seguridad privada, si lo hubiere, de las alteraciones del orden que se produzcan en los accesos. Si no hay vigilantes de seguridad privada, sus funciones serán realizadas por el servicio de admisión.

b. Informar inmediatamente al personal de seguridad privada, si lo hubiere, de las alteraciones del orden que se produzcan en los accesos, para coordinar una respuesta conjunta.

c. Informar inmediatamente al personal de seguridad privada, si lo hubiere, de las alteraciones del orden que se produzcan en los accesos. Si no hay vigilantes de seguridad privada, deben informar directamente a la policía municipal.

d. Informar inmediatamente al personal de seguridad privada, si lo hubiere, de las alteraciones del orden que se produzcan en los accesos. Si no hay vigilantes de seguridad privada, deben informar directamente a los cuerpos de policía del País Vasco en el ejercicio de sus respectivas competencias.

8. ¿Cuál de las siguientes es función del servicio de admisión?

a. Facilitar las inspecciones y controles reglamentarios a la policía autonómica vasca.

b. Facilitar las inspecciones y controles reglamentarios a las personas que realicen estas funciones.

c. Facilitar las inspecciones y controles reglamentarios al titular u organizador del evento.

d. Impedir las inspecciones y controles reglamentarios a las personas que realicen estas funciones.

9. ¿Cuál de las siguientes es función del servicio de admisión?

a. Garantizar que las personas con discapacidad puedan acceder al local o instalación y disfrutar de los espectáculos y actividades en las localidades reservadas al efecto.

b. Garantizar que las personas con discapacidad puedan acceder al local o instalación y disfrutar de los espectáculos y actividades con las mismas condiciones que el resto de los asistentes.

c. Garantizar que los actuantes y su equipo técnico puedan acceder al local o instalación y disfrutar de los espectáculos y actividades en las condiciones adecuadas de accesibilidad, igualdad e inclusión.

d. Garantizar que las personas con discapacidad puedan acceder al local o instalación y disfrutar de los espectáculos y actividades en las condiciones adecuadas de accesibilidad, igualdad e inclusión.

10. ¿Cuál de las siguientes es función del servicio de admisión?

a. Asegurar que el espectáculo público o actividad recreativa se realice en el interior del local o instalación, impidiendo salir a la vía pública portando consumiciones.

b. Asegurar que el espectáculo público o actividad recreativa se realice en el interior del local o instalación, cerrando la puerta una vez se complete el aforo.

c. Asegurar que el espectáculo público o actividad recreativa se realice en el interior del local o instalación, advirtiendo de la prohibición de salir a la vía pública portando consumiciones.

d. Asegurar que el espectáculo público o actividad recreativa se realice en el interior del local o instalación, impidiendo la entrada de nuevo una vez abandonado el local.

05

MEDIDAS DE SEGURIDAD EN LOS ESTABLECIMIENTOS Y NORMATIVA DE AUTOPROTECCIÓN.

Condiciones técnicas de los establecimientos, espectáculos públicos y actividades recreativas. Plan de autoprotección, dispositivo de riesgos previsibles. Contenido.

UNIDAD 5

MEDIDAS DE SEGURIDAD EN LOS ESTABLECIMIENTOS Y NORMATIVA DE AUTOPROTECCIÓN. Condiciones técnicas de los establecimientos, espectáculos públicos y actividades recreativas. Plan de autoprotección, dispositivo de riesgos previsibles. Contenido.

La Ley 10/2015 determina que los establecimientos públicos y los espectáculos y actividades recreativas deben reunir condiciones de seguridad, salubridad e higiene y de accesibilidad universal.

Artículo 15.– Condiciones técnicas.

1.– Los espectáculos públicos, las actividades recreativas y los establecimientos públicos o espacios donde se desarrollen deben reunir las condiciones de seguridad, de salubridad e higiene y de accesibilidad universal que resulten necesarias para garantizar la seguridad de las personas y de sus bienes y para evitar molestias al público asistente y a terceras personas, así como el resto de condiciones exigidas por la normativa sectorial aplicable.

2.– Tales condiciones comprenderán las exigibles en desarrollo de esta ley y en el resto del ordenamiento aplicable en materia de:

a) ***Seguridad*** *para el público asistente, trabajadores y ejecutantes, así como protección de los bienes.*

b) ***Solidez*** *de las estructuras y correcto funcionamiento de las instalaciones.*

c) Condiciones y garantías de las ***instalaciones eléctricas.***

d) ***Prevención y protección de incendios y demás riesgos*** *inherentes a la actividad, facilitando la accesibilidad de los medios de* ***auxilio externos****.*

e) Condiciones de ***salubridad, higiene y acústica****, con determinación expresa de las condiciones de insonorización de los locales necesarias para evitar molestias a terceras personas, conforme a lo dispuesto en la legislación sobre ruidos.*

f) ***Protección*** *del medio ambiente urbano y natural, así como del patrimonio histórico, artístico y cultural.*

g) Condiciones de ***accesibilidad universal*** *y disfrute para personas con movilidad reducida, de acuerdo con lo dispuesto en la normativa sobre accesibilidad y supresión de barreras arquitectónicas, y que posibiliten el disfrute real del espectáculo por parte de aquellas.*

h) ***Plan de autoprotección*** *según las normas de autoprotección en vigor.*

i) ***Capacidad y aforo*** *del establecimiento, local o instalación.*

3.– Con el fin de proteger el medio ambiente y el entorno urbano o conservar el patrimonio histórico y artístico, los ayuntamientos, mediante ordenanzas o reglamentos, pueden establecer prohibiciones, limitaciones o restricciones destinadas a evitar la concentración excesiva de establecimientos públicos y de actividades recreativas o garantizar su coexistencia con otras actividades humanas o sociales.

4.– Reglamentariamente, el Gobierno Vasco podrá regular la existencia, características y requisitos de los establecimientos abiertos al público en régimen especial por sujetarse a un régimen horario excepcional y a otras condiciones, tales como criterios de localización, distancias mínimas, servicios de movilidad o medidas especiales que permitan minimizar su impacto en las zonas residenciales y en las actividades sociales y culturales, así como de prevenir la seguridad y la salud de las personas afectadas.

En cualquier caso, la apertura de los establecimientos de régimen especial queda sometida a licencia municipal, previo informe de la dirección del Gobierno Vasco competente en materia de espectáculos.

El reglamento desarrolla y concreta estas condiciones técnicas; por una parte, hace referencia a las normas sectoriales (principalmente el Código Técnico de la Edificación) y por otra parte establece una serie de condiciones específicas en el propio reglamento. Entre ellas, concreta la exigencia de un plan de autoprotección.

Artículo 13.- Autoprotección.

1.- Los establecimientos públicos y demás lugares de celebración de espectáculos y actividades recreativas deben contar con el correspondiente ***plan de autoprotección*** *cuando así lo determine la normativa reguladora de las obligaciones de autoprotección para hacer* ***frente a situaciones de emergencia.***

2.- El plan de autoprotección deberá ***contemplar todas las actividades previstas en el título habilitante.***

3.- El plan de autoprotección, cuando sea preceptiva su realización, incorporará los supuestos utilizados para la ***determinación del aforo, los medios humanos necesarios y la forma de actuación para que, en función de los riesgos e hipótesis accidentales previsibles, se puedan garantizar las condiciones de seguridad*** *de las personas ocupantes.*

El plan de autoprotección. Definición.

Según el Decreto 277/2010, por el que se regulan las obligaciones de autoprotección exigibles a determinadas actividades, centros o establecimientos para hacer frente a situaciones de emergencia, se entiende por autoprotección el sistema de acciones y medidas adoptadas por los titulares de las actividades, públicas o privadas, con sus propios medios y recursos y dentro de su competencia, encaminadas a prevenir y controlar los riesgos sobre las personas y los bienes; a procurar, en su caso, la continuidad y restablecimiento de servicios básicos para la comunidad; a dar respuesta

adecuada a las posibles situaciones de emergencia y a garantizar la integración de estas actuaciones con el sistema vasco de atención de emergencias.

(Este Decreto ha sido modificado por el decreto 21/2019, de 12 de febrero).

El plan de autoprotección y el dispositivo de riesgos previsibles (DRP) son documentos que deberán ser elaborados y validados por técnico competente, que reflejan el sistema de acciones y medidas, dentro de sus propios medios y recursos, para prevenir y controlar los riesgos y dar la respuesta adecuada a las posibles situaciones de emergencia.

Contenido mínimo de los planes de autoprotección:

Capítulo 1. Identificación de los titulares y del emplazamiento de la actividad.

Capítulo 2.– Descripción detallada de la actividad y del medio físico en el que se desarrolla.

2.1.– Descripción de cada una de las actividades desarrolladas objeto del Plan.

2.2.– Descripción del centro o establecimiento, dependencias e instalaciones donde se desarrollen las actividades objeto del plan.

2.3.– Clasificación y descripción de usuarios.

2.4.– Descripción del entorno urbano, industrial o natural en el que figuren los edificios, instalaciones y áreas donde se desarrolla la actividad.

2.5.– Descripción de los accesos. Condiciones de accesibilidad para la ayuda externa.

Capítulo 3.– Inventario, análisis y evaluación de riesgos.

Deben tenerse presentes, al menos, aquellos riesgos regulados por normativas sectoriales. Este Capítulo comprenderá:

3.1.– Descripción y localización de los elementos, instalaciones, procesos de producción, etc. que puedan dar origen a una situación de emergencia o incidir de manera desfavorable en el desarrollo de la misma.

3.2.– Identificación, análisis y evaluación de los riesgos propios de la actividad y de los riesgos externos que pudieran afectarle (riesgos contemplados en los planes de Protección Civil y actividades de riesgo próximas).

3.3.– Identificación, cuantificación y tipología de las personas tanto afectas a la actividad como ajenas a la misma que tengan acceso a los edificios, instalaciones y áreas donde se desarrolla la actividad.

Capítulo 4.– Inventario y descripción de las medidas y medios de autoprotección.

4.1.– Inventario y descripción de las medidas y medios, humanos y materiales, que dispone la entidad para controlar los riesgos detectados, enfrentar las situaciones de emergencia y facilitar la intervención de los Servicios Externos de Emergencias.

4.2.– Las medidas y los medios, humanos y materiales, disponibles en aplicación de disposiciones específicas en materia de seguridad.

Capítulo 5.– Programa de mantenimiento de instalaciones.

5.1.– Descripción del mantenimiento preventivo de las instalaciones de riesgo, que garantiza el control de las mismas.

5.2.– Descripción del mantenimiento preventivo de las instalaciones de protección, que garantiza la operatividad de las mismas.

5.3.– Realización de las inspecciones

Capítulo 6.– Plan de actuación ante emergencias.

6.1.– Identificación y clasificación de las emergencias:

– En función del tipo de riesgo.

– En función de la gravedad.

– En función de la ocupación y medios humanos.

6.2.– Procedimientos de actuación ante emergencias:

a) Detección y Alerta.

b) Mecanismos de Alarma:

b.1.– Identificación de la persona que dará los avisos.

b.2.– Identificación y métodos de comunicación con el Centro de Coordinación Operativa SOS Deiak.

c) Mecanismos de respuesta frente a la emergencia.

d) Evacuación o Confinamiento.

e) Prestación de las Primeras Ayudas.

f) Modos de recepción de las Ayudas externas.

6.3.– Identificación y funciones de las personas y equipos que llevarán a cabo los procedimientos de actuación en emergencias.

6.4.– Identificación del Responsable de la puesta en marcha del Plan de Actuación ante Emergencias.

Capítulo 7.– Integración del plan de autoprotección en otros de ámbito superior.

7.1.– Los protocolos de notificación de la emergencia.

7.2.– La coordinación entre la dirección del Plan de Autoprotección y la dirección del Plan de Protección Civil donde se integre el Plan de Autoprotección.

7.3.– Las formas de colaboración de la Organización de Autoprotección con los planes y las actuaciones del sistema público de Protección Civil.

Capítulo 8.– Implantación del Plan de Autoprotección.

8.1.– Identificación del responsable de la implantación del Plan.

8.2.– Programa de formación y capacitación para el personal con participación activa en el Plan de Autoprotección.

8.3.– Programa de formación e información a todo el personal sobre el Plan de Autoprotección.

8.4.– Programa de información general para los usuarios.

8.5.– Señalización y normas para la actuación de visitantes.

8.6.– Programa de dotación

Capítulo 9.– Mantenimiento de la eficacia y actualización del Plan de Autoprotección.

9.1.– Programa de reciclaje de formación e información.

9.2.– Programa de sustitución de medios y recursos.

9.3.– Programa de ejercicios y simulacros.

9.4.– Programa de revisión y actualización de toda la documentación que forma parte del Plan de Autoprotección.

9.5.– Programa de auditorías e inspecciones.

Apéndice I.– Directorio de comunicación.

1.– Teléfonos del Personal de emergencias.

2.– Teléfonos de ayuda exterior.

3.– Otras formas de comunicación.

Dispositivo de Riesgos Previsibles

Es un plan de autoprotección simplificado, más dinámico, flexible y sencillo de aplicar, tanto para los organizadores como para la administración. Se utiliza para eventos puntuales que se agotan en su propia celebración. Se exigirá DRP o plan de autoprotección según el aforo.

Lugar de celebración	DRP	PAU
Espacios abiertos	10.000-20.000	>20.000
Espacios abiertos acotados	700-20.000	>20.000
Recintos cerrados	300-2.000	>2.000
Instalaciones eventuales	300-2.500	>2.500

El contenido mínimo del Dispositivo de Riesgos Previsibles es el siguiente, según el Anexo II bis del Decreto 21/2019, de 12 de febrero:

1.– Identificación de las personas titulares y del emplazamiento de la actividad.

- Denominación de la actividad, dirección postal de su emplazamiento de la actividad. Teléfono y email.
- Personas titulares de la actividad. Nombre o Razón social, dirección postal, teléfono y email.
- Nombre de la persona responsable de la aplicación del dispositivo de riesgos previsibles, dirección postal, teléfono y email.

2.– Descripción de la actividad, tipos de usuarios y del medio físico en el que se desarrolla, incluyendo la descripción de los accesos y su accesibilidad para los servicios de emergencias (acompañando la documentación gráfica de tales extremos).

3.– Análisis de riesgos.

4.– Medidas y medios de autoprotección, humanos y materiales que dispone la entidad para controlar los riesgos y enfrentar situaciones de emergencia y facilitar la intervención de los Servicios Externos de Emergencias.

5.– Procedimientos de actuación en emergencias, que incluyan los procedimientos de detección y alerta al Centro de Coordinación de Emergencias SOS Deiak, y los mecanismos de respuesta frente a la emergencia, evacuación o confinamiento y prestación de las primeras ayudas, así como la recepción de ayudas externas y la integración y colaboración con los planes de protección civil y sus autoridades.

6.– Plan de actuación ante emergencias, detallando los posibles accidentes o sucesos y las correspondientes situaciones de emergencia establecidas en el mismo, así como los procedimien¬tos de actuación a aplicar en cada caso. Se identificará a la persona responsable de la puesta en marcha del plan de actuación ante emergencias.

7.– Programa de implantación y evaluación del dispositivo incluyendo la formación y capacitación para el personal con participación activa en el dispositivo y programa de información para las personas usuarias que incluya la señalización y normas de actuación de visitantes.

EJEMPLO DE PLAN DE AUTOPROTECCION

Los documentos de autoprotección abarcan detalles sobre la configuración del establecimiento, espectáculo o actividad; identificación de los titulares; inventario y análisis de riesgos; integración en planes de autoprotección de ámbito superior, e implantación del plan de autoprotección. No se trata de profundizar en todos y cada uno de ellos; sin embargo, el personal de admisión debe saber cuál es su papel en caso de una emergencia, dónde están las salidas y los puntos de encuentro y cuáles son los protocolos de emergencia, la coordinación y los medios de que se dispone.

Por tanto, los ejemplos que se presentan a continuación no comprenden todos los capítulos de que consta un PAU, sino únicamente los que son relevantes para el personal de admisión:

- Ejemplo del índice de un plan de autoprotección.
- Ejemplo del capítulo 2 (Descripción detallada de la actividad y del medio físico en que se desarrolla).
- Ejemplo del capítulo 3 (Inventario, análisis y evaluación de riesgos).
- Ejemplo del capítulo 4 (Inventario y descripción de las medidas y medios de autoprotección).
- Ejemplo del capítulo 6 (Plan de actuación ante emergencias).

• Indice de un plan de autoprotección

Reúne todos los puntos fijados por la normativa de autoprotección: identificación de los titulares y emplazamiento de la actividad; descripción de la instalación y medio físico en que se desarrolla; inventario, análisis y evaluación de riesgos; inventario y descripción de los medios de autoprotección; programa de mantenimiento de las instalaciones; plan de emergencia; integración del plan en otros de ámbito superior; implantación del plan y mantenimiento de la eficacia y actualización del plan de autoprotección. En los anexos se incluyen los planos del establecimiento. En estos se reflejan las características del establecimiento, su situación, su entorno, su organización interior, sus medios de emergencia, las vías de evacuación, los elementos de riesgo…

El conocimiento y recogida de todos estos aspectos posibilitará que se pueda dar una respuesta ordenada y eficaz en caso de emergencia: los medios de autoprotección funcionarán adecuadamente y el personal sabrá cómo y dónde posicionarse y actuar.

INDICE

Introducción.

1. Objeto del Plan.
2. Autor del Plan
3. Fases del Proyecto.
4. Justificación reglamentaria.

DOCUMENTO 1: Identificación de los titulares y emplazamiento de la actividad.

1. Datos del establecimiento.
2. Datos de los titulares de la actividad.
3. Datos de los titulares del plan de autoprotección.

DOCUMENTO 2: Descripción de la instalación y medio físico en el que se desarrolla.

1. Descripción de las actividades.
2. Descripción del establecimiento.
   - 2.1. Características Constructivas del Graderío Provisional.
   - 2.2. Descripción física de los diferentes equipos/instalaciones del establecimiento.
3. Clasificación y Descripción de usuarios.
4. Descripción del entorno.
5. Descripción delos accesos.

DOCUMENTO 3: Inventario, análisis y evaluación de riesgos.

1. Inventario de locales o zonas de riesgo.
2. Identificación, análisis y evaluación de riesgos de emergencia.
   - 2.1. Evaluación de los riesgos de emergencia.
3. Identificación, cuantificación y tipología de personas con acceso al Edificio.

DOCUMENTO 4: Inventario y descripción de los medios de autoprotección.

1. Medios Técnicos de Emergencias.
   - 1.1. Medios de Extinción.
   - 1.2. Vías de Evacuación.
   - 1.3. Alumbrado de Emergencia.
   - 1.4. Material de Primeros Auxilios.
2. Medios humanos de emergencias.
   - 2.1. Responsabilidades de los Equipos de Emergencia.

DOCUMENTO 5: Programa de mantenimiento de las instalaciones.

1. Mantenimiento preventivo de las instalaciones de riesgo.
2. Mantenimiento preventivo de las instalaciones de protección.
3. Inspecciones Periódicas.

DOCUMENTO 6: Plan de emergencias.

1. Identificación y clasificación delas emergencias.
2. Procedimiento de actuación ante emergencias.
   - 2.1. Forma de actuar ante una emergencia.
   - 2.2. Restablecimiento de las condiciones normales.
3. Identificación y funciones de los equipos de intervención.
4. Identificación y métodos de comunicación con los recursos externos.

DOCUMENTO 7: Integración del plan de autoprotección en otros de ámbito superior.
(Este documento no es de aplicación a este establecimiento).

DOCUMENTO 8: Implantación del plan de autoprotección.

1. Identificación del Responsable de la Implantación del Plan.
2. Programa de Formación y Capacitación del personal.
3. Programa de dotación y adecuación de medios materiales y recursos.

DOCUMENTO 9: Mantenimiento de la eficacia y actualización del plan de autoprotección.

1. Programa de reciclaje de formación e información.
2. Programa de sustitución de medios y recursos.
3. Programa de ejercicios y simulacros.
4. Investigación de siniestros.
5. Programa de mantenimiento y actualización del plan de autoprotección.

ANEXOS:

Anexo I: Planos de Situación y Comunicación (Escala 200m y 50m).

Anexo II: Planos descriptivos de la Instalación.
- Plano Descriptivo Fase I Grada Norte.
- Plano Descriptivo Fase II Grada Noroeste.
- Plano Descriptivo Fase III Grada Suroeste.

Anexo III: Plano Ubicación de los elementos o instalaciones de riesgo.

Anexo IV: Planos situación de los medios de emergencia.
- Medios de Emergencia Fase I Grada Norte.
- Medios de Emergencia Fase II Grada Noroeste.
- Medios de Emergencia Fase III Grada Suroeste.
- Plano Evacuación de las Fases I, II, III.

Anexo V: Programa de mantenimiento.

Anexo VI: Acreditación personal técnico competente.

- **Capítulo 2** de un plan de autoprotección. Descripción detallada de la actividad y del medio físico en el que se desarrolla. En este ejemplo se describe el establecimiento, el entorno en el que se encuentra, los accesos al mismo y la tipología de los usuarios.

2. DESCRIPCION DEL ESTABLECIMIENTO.

El campo de fútbol está confinado por las siguientes calles:

- La Tribuna Norte del campo se ubica paralelamente a las calles Nagusi y Txikia.

- La Tribuna Oeste se ubica dentro del campo de fútbol y su fachada da al convento de San Juan y al propio campo Anexo. Tanto las gradas como el propio campo de fútbol se construyeron sobre escombros resultantes de la guerra Civil.

La tribuna Norte se encuentra apoyada en un muro de contención de piedra y tanto su estructura principal como la de la tribuna Oeste es a base de hormigón armado.

La fachada urbana de la Tribuna Norte se encuentra realizada a base de bloque de hormigón visto y chapa simple además del propio muro de piedra. La Tribuna Oeste carece de fachada urbana.

Las cubiertas de ambas tribunas se resuelven con una estructura metálica a base de vigas, pilares y correas y cubrición a base de chapa lisa.

El aforo actual de la tribuna Norte es de 720 asientos y el de la tribuna Oeste es de 1272 asientos.

3. CLASIFICACION Y DESCRIPCION DE USUARIOS.

Los usuarios que puedan acceder al graderío provisional de la Grada Norte varían considerablemente pero podemos precisar que la máxima ocupación coincidirá con la celebración de acontecimientos deportivos o culturales.

Los usuarios los podemos clasificar en:

- Personal del club.
- Personal de seguridad del club.
    - Auxiliares del club.
    - Seguridad Privada.
- Personal Externo.
    - Usuarios (cuya edad y condición puede variar considerablemente; niños, minusválidos, personas de la 3ª edad).
    - Personal de contratas o subcontratas, que se encuentren realizando trabajos en las instalaciones (limpieza, mantenimientos, etc.).

En la actualidad las personas discapacitadas se encuentran ubicadas en la tribuna Sur del campo de fútbol, por lo que en las tribunas Norte y Oeste no habrán personas discapacitadas.

Los cálculos de ocupación, se encuentran descritos en el Capítulo III del presente Plan de Autoprotección.

4. DESCRIPCION DEL ENTORNO.

El campo de fútbol en el cual se van a ubicar las gradas provisionales, se encuentra ubicado en suelo urbano y está confinado en tres de sus lados por las siguientes calles: En su lado Norte por las calles Nagusia y Txikia y por sus lados Este y Sur por la calle Ertaina. En el lado Oeste se ubica el campo Anexo y a continuación se encuentra el centro religioso San Juan.

La tribuna Norte del campo se ubica paralelamente a las calles Nagusia y Txikia. La tribuna Oeste se ubica dentro del campo de fútbol y su fachada da al convento de San Juan y al propio campo Anexo. Tanto las gradas como el propio campo de fútbol se construyeron sobre escombros resultantes de la Guerra Civil.

El aforo actual de la tribuna Norte es de 720 asientos y el de la tribuna Oeste es de 1272 asientos.

En los planos que se adjuntan a este Plan de Autoprotección, se encuentra la localización exacta del edificio, así como la descripción gráfica del entorno.

5. DESCRIPCION DE LOS ACCESOS.

En cuanto a la descripción de los accesos tanto para los espectadores como para los medios externos, se determina los viales de aproximación son los adecuados para la llegada de los servicios externos de emergencia.

El acceso a la instalación provisional de Graderío se puede realizar por:

FASE I: Grada Provisional Norte.

El acceso a la grada provisional se realiza mediante vomitorios, saliendo a túnel habilitado al cual se accede desde el interior del recinto con desembarco a las escaleras de 2,00 m de ancho situadas en la acera del otro lado de la calle.

El pavimento de l pasillo se realiza a base de madera tricapa siendo su acabado a base de tablero fenólico.

FASE II: Grada Provisional Noroeste.

El acceso a la grada Noroeste se realiza a través de una tarima situada en el descansillo de la escalera que accede a la tribuna Norte desde su lado Oeste. Para poder evacuar a la tribuna Oeste se ubica un paso bajo la grada provisional Noroeste con una altura libre de 2,45 m. Desde este paso se accede a la escalera del campo de fútbol situada al Noroeste del mismo.

- Capítulo 3 de un plan de autoprotección. Análisis y evaluación de riesgos. Los riesgos que se describen en este ejemplo son referentes a instalaciones y zonas concretas, tanto del establecimiento (cuadros eléctricos, generadores, etc…), como del espectáculo o actividad (pirotecnia, por ejemplo). También se tienen en cuenta riesgos externos, como los fenómenos meteorológicos).

1.- INVENTARIO DE LOCALES O ZONAS DE RIESGO.

El objeto de ese apartado es describir aquellos elementos, instalaciones o locales, que puedan dar lugar a una situación de emergencia o incidir de manera desfavorable en el desarrollo de la misma.

Tal y como se ha comentado anteriormente, en el Graderío provisional, no existe locales o zonas de riesgo, pero al encontrarse dentro del as instalaciones globales del club, éstas pueden verse afectadas por las instalaciones o locales existentes en el resto del campo.

El listado de locales o zonas de riesgo son:

Sótano Grada Principal.	Cuarto de calderas; Grupo electrógeno. Depósitos de agua para el riego; Cuarto de calderas; Almacén; Sala de máquinas (Instalación de torres campo, Instalaciones eléctricas, Contadores de agua).
Planta Baja Grada Principal.	Sala Informática.
Planta Baja Grada Norte.	Centro de transformación y cuadro eléctrico general.
Planta Baja Grada Oeste.	Almacén de material.

Estos locales tienen restringido el acceso. Sólo accede el personal autorizado y personal laboral del edificio.

2.- IDENTIFICACION, ANALISIS Y EVALUACION DE RIESGOS DE EMERGENCIA.

Las posibles situaciones de emergencia a las que pueden estar sometidas las instalaciones deportivas del club, incluida la Grada Provisional, pueden atender a tres tipos de causas diferentes:

- **Riesgos Naturales:** Fenómenos de la naturaleza tales como: Inundaciones, Rayos, Desprendimientos, Nevadas,… cuyos orígenes son ajenos al club.
- **Riesgos Sociales:** Originados en el clima social; Amenazas de bomba, Avalanchas de personas, Invasión del campo, Riesgo de intrusismo,…
- **Riesgos Tecnológicos:** Derivados de las instalaciones, estructuras y de las actividades que en ella se desarrollen, tanto en el interior como exterior (incendios, explosiones, escapes de gas,…).

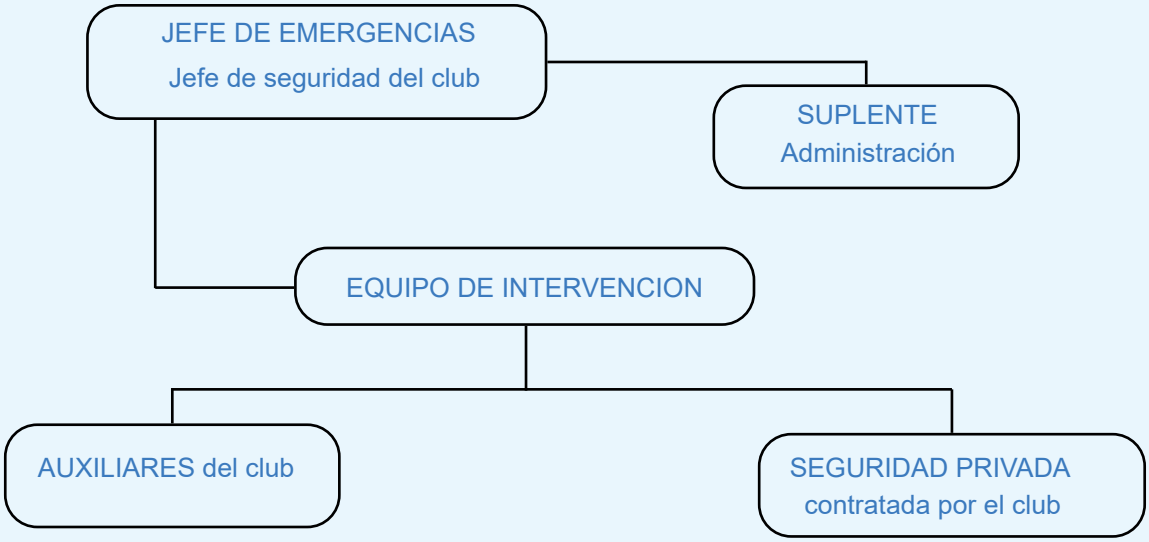
Una vez conocidas las características del edificio y su entorno próximo, el siguiente paso es determinar aquellas situaciones razonablemente previsibles que puedan originar situaciones de emergencia y, como consecuencia, producir daños sobre las personas, las instalaciones y el medio ambiente.

Las posibles situaciones de emergencia que pueden producirse son:

SITUACIONES DE EMERGENCIA	ORIGEN DEL RIESGO
Incendio	Propio de la actividad.
Explosión.	Propio de la actividad.
Escape de gas.	Propio de la actividad
Amenaza de Bomba.	Externo a la actividad.
Inundaciones.	Externo a la actividad.
Situaciones sociales.	Externo a la actividad.

- **Capítulo 4** de un plan de autoprotección. Inventario y descripción de las medidas y medios de autoprotección.

Este es un ejemplo del organigrama de emergencias. En él se describe qué efectivos y cuántos deberá haber en cada zona.



Según lo establecido por el club, los medios humanos para las emergencias son:

EQUIPOS DE EMERGENCIAS	
JEFE DE EMERGENCIAS (J.E.)	Titular: JEFE DE SEGURIDAD del club.
	Suplente: Administración.
CENTRO DE CONTROL	U.C.O.
EQUIPO DE INTERVENCION (E.P.)	• Auxiliares el club: 20 personas. • Seguridad Privada: 16 personas.

La distribución de los medios humanos ante emergencias en el campo sería la siguiente:

GRADA NORTE	GRADA ESTE	GRADA PRINCIPAL	GRADA OESTE
• Auxiliares: 4 • Vigilantes Seguridad: 2	• Auxiliares: 4 • Vigilantes Seguridad: 2	• Auxiliares: 8 • Vigilantes Seguridad: 4	• Auxiliares: 4 • Vigilantes Seguridad: 2

Además Vigilantes de la Seguridad Privada se encontrarán en:

- Túnel de vestuarios: 2.
- A pie de campo: 2.
- Apoyo: 2.

En el Plan de Autoprotección se describen también las características de los equipos de emergencia: qué conocimiento e información deben tener y qué acciones deben tomar en caso de emergencia.

3.- MEDIOS HUMANOS DE EMERGENCIAS.

Se debe disponer de un servicio humano de emergencia cuya dimensión dependerá de la actividad que se desarrolle en las instalaciones, cuya misión principal de cara a un siniestro es procurar neutralizarlo con su actuación y en caso de evacuación, organizarla sin poner en peligro ni riesgo a las personas.

Los equipos de emergencia constituyen el conjunto de personas especialmente entrenadas y organizadas para la prevención y actuación en las situaciones de emergencia dentro del ámbito del edificio.

La misión fundamental de estos equipos es tomar las precauciones para impedir que se encuentren reunidas las condiciones que pueden originar una situación de emergencia.

Para ello, cada uno de los componentes de los equipos deberá:

- Estar informado del riesgo general y particular que presentan las instalaciones.
- Tener conocimiento de existencia y uso de los medios materiales de que se dispone.
- Estar capacitado para suprimir sin temor, las causas que pueden provocar cualquier anomalía mediante:
  - Acción indirecta dando aviso a las personas designadas en el plan de emergencia.
  - Acción directa y rápida (cortar la corriente eléctrica, etc…).
- Combatir el fuego mediante:
  - Dar la alarma.
  - Aplicar consignas plan de emergencia.
  - Atacar el incendio con los medios de primera intervención hasta que lleguen los refuerzos.
- Prestar primeros auxilios a las personas accidentadas.
- Coordinarse con los otros equipos, para anular o reducir al mínimo los efectos de los accidentes.

En la descripción de medios humanos también se incluyen las responsabilidades y funciones de cada integrante de los equipos de emergencia.

3.1.- RESPONSABILIDADES DE LOS EQUIPOS DE EMERGENCIA.

Dirección del club. En todo los concerniente a la seguridad de la empresa, el director, ola persona en quien delegue, deberán realizar las siguientes funciones:

- Nombrar al Jefe y equipo de emergencias.
- Facilitar la información del equipo de intervención.
- Ser el responsable directo de la seguridad y el portavoz de la empresa ante la administración pública.
- Conocer perfectamente el plan de emergencia y ser el encargado de tenerlo puesto al día.
- Definir la formación que deben recibir en materia de seguridad tanto los integrantes del grupo de emergencias como el resto del personal de la empresa.

Jefe de Seguridad y/o Jefe de Emergencia: sus responsabilidades son:

- Estar informado del estado y funcionamiento de todos los elementos de seguridad de que consta la empresa, así como de las instalaciones que pudieran originar un incidente.
- Intervenir en la preparación y realización de ejercicios de emergencia simulados (simulacros).
- Poseer conocimientos técnicos adecuados a la categoría del centro y tener conocimientos en sistemas de extinción, detección y alarma.
- Poseer conocimientos sobre el resto de instalaciones de que consta el centro (electricidad, climatización, fontanería,…) y llaves de corte, así como conocimientos básicos de primeros auxilios y formas de evacuar heridos.

Equipo de intervención: sus responsabilidades son:

- Informar al jefe de emergencias de cuantos problemas ocurran en el centro.
- Conocer el funcionamiento y uso de los sistemas de seguridad disponibles en las diferentes zonas del edificio.
- Conocer el Plan de Emergencia.
- Intervenir en la preparación y realización de ejercicios de emergencia simulados.
- Poseer conocimientos técnicos adecuados a la categoría del centro y tener conocimientos en sistemas de extinción, detección y alarma.
- Poseer conocimientos sobre el resto de instalaciones de que consta el centro (electricidad, climatización, gas, calderas,…) y llaves de corte, así como conocimientos básicos de primeros auxilios y formas de evacuar heridos.
- Los miembros del equipo deben tener una formación específica en cuanto al ataque básico a cualquiera de los riesgos a los que está sometida la instalación.

Operador de U.C.O.: sus responsabilidades son:

- Conocer el funcionamiento de todas las instalaciones existentes en la U.C.O.
- Conocer el Plan de Emergencia.

• Intervenir en la preparación y realización de ejercicios de emergencia simulados (simulacros).

• Poseer conocimientos técnicos adecuados a la categoría del centro y tener conocimientos en sistemas de extinción, detección y alarma.

• Los miembros del equipo deben tener una formación específica en cuanto al ataque básico a cualquiera de los riesgos a los que está sometida la instalación.

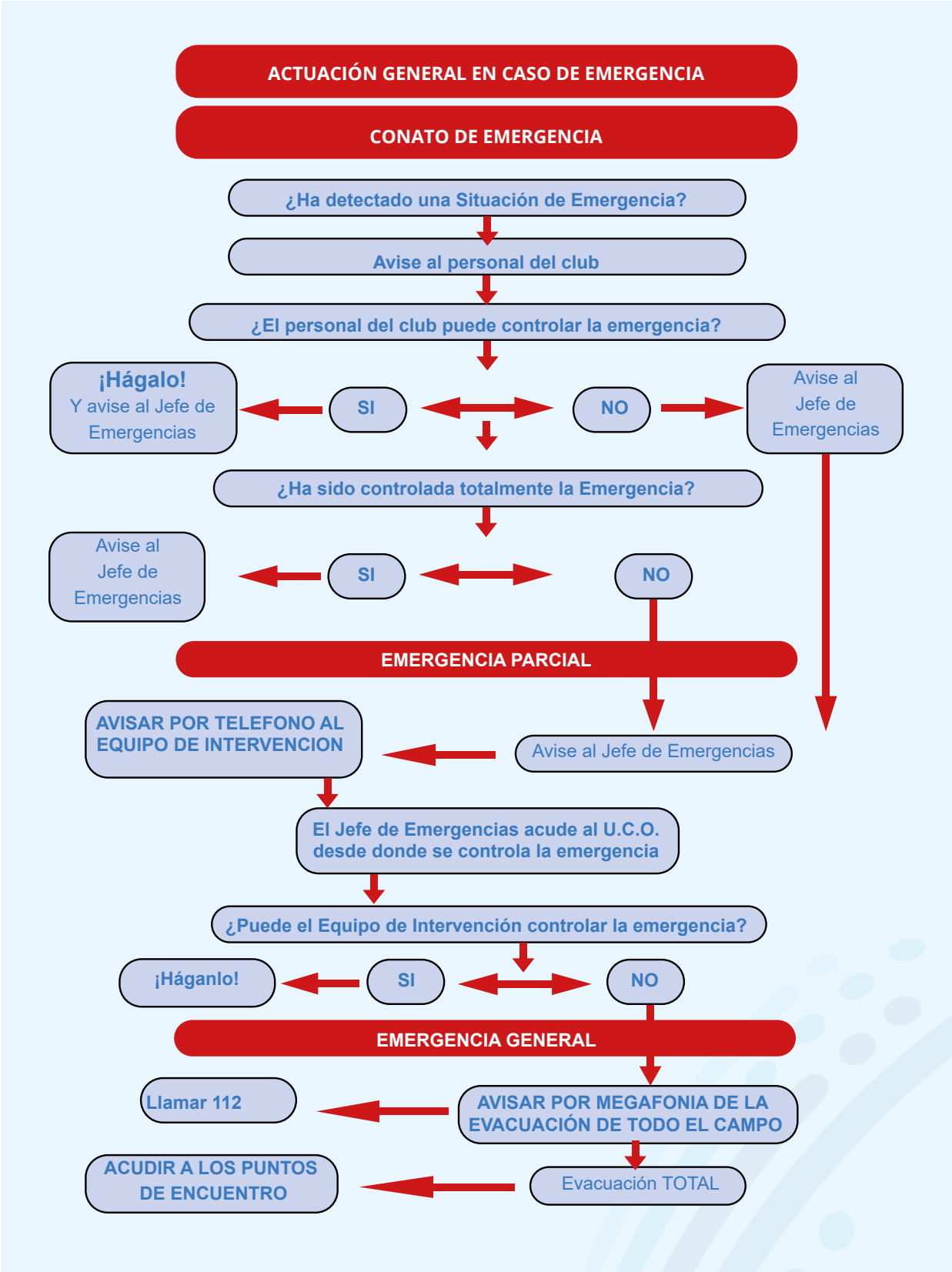
- **Capítulo 6** de un plan de autoprotección. Plan de actuación ante emergencias.

Todo el personal del establecimiento público, así como el personal interviniente en la organización y desarrollo de un espectáculo o actividad recreativa debe ser conocedor de la forma de actuar en caso de emergencia. Por este motivo, los PAUs suelen contener un diagrama de actuación general en caso de emergencia.

Además, se prevén las formas de actuar del equipo de emergencia según el tipo de riesgo al que haya que hacer frente: incendio, inundación, explosión, aviso de bomba… es decir, según los riesgos que se hayan tenido en cuenta, habrá que pensar diversas formas de actuar para minimizarlos o eliminarlos.

Al mismo tiempo, se describen las tareas que deberá llevar a cabo cada uno de los integrantes del equipo de emergencias.

El siguiente es un ejemplo de diagrama de actuación en caso de emergencia.


ACTUACIÓN GENERAL EN CASO DE EMERGENCIA
CONATO DE EMERGENCIA
¿Ha detectado una Situación de Emergencia?
Avise al personal del club
¿El personal del club puede controlar la emergencia?
¡Hágalo! Y avise al Jefe de Emergencias
SI
NO
Avise al Jefe de Emergencias
¿Ha sido controlada totalmente la Emergencia?
Avise al Jefe de Emergencias
SI
NO
EMERGENCIA PARCIAL
AVISAR POR TELEFONO AL EQUIPO DE INTERVENCION
Avise al Jefe de Emergencias
El Jefe de Emergencias acude al U.C.O. desde donde se controla la emergencia
¿Puede el Equipo de Intervención controlar la emergencia?
¡Háganlo!
SI
NO
EMERGENCIA GENERAL
Llamar 112
AVISAR POR MEGAFONIA DE LA EVACUACIÓN DE TODO EL CAMPO
ACUDIR A LOS PUNTOS DE ENCUENTRO
Evacuación TOTAL

Ejemplo de actuación en caso de explosión

ACTUACIÓN EN CASO DE EXPLOSION	
Precauciones Generales	
• Cortar el suministro de gas y eléctrico. • Apagar las calderas o instalaciones que puedan contener gas.	• Extinguir llamas, evitar fuentes de ignición. • Evitar respirar los vapores.
Actuación	
• No arriesgarse inútilmente. • En caso de víctimas y heridos evacuarlos a una zona segura. • Si se prevén nuevas o próximas explosiones, evacuar la zona. • Refugiarse en lugar seguro a salvo de proyectiles y onda expansiva. • Prestar especial atención a posibles situaciones de riesgo derivadas de la explosión (vertidos o fugas tóxicas, incendios, etc.). • En caso de producirse: derrame o fuga de producto inflamable, incendio, actuar conforme al Procedimiento de Actuación correspondiente. • Una vez controlada la emergencia el Jefe de Emergencias informará del hecho a la Dirección del Centro.	

Ejemplo de actuación en caso de primeros auxilios

ACTUACIÓN EN CASO DE PRIMEROS AUXILIOS
Precauciones Generales
• Proteger la zona (protegerse del riesgo que motivó el accidente). • Avisar a los servicios internos o externos. • Socorrer, practicar los primeros auxilios. Realizar exclusivamente los primeros auxilios que sepa realizar y no ponga en riesgo la salud del trabajador accidentado.
Actuación
• Proteger el lugar del accidente y al herido, desalojando la zona del personal que no intervenga. • Avise de forma inmediata a los servicios médicos, para que acudan al lugar del accidente. • Se debe tomar una actitud sosegada y confiada, tratando de tranquilizar al herido. • Socorra; realizar solamente las ayudas que sepa realizar. Los primeros auxilios consisten en mantener las constantes vitales, no de salvar vidas. • Determinar el alcance de las lesiones (evaluación inicial): - Consciencia. - Control de la vía aérea (comprobar inexistencia de obstrucciones en boca y nariz). - Valorar la respiración. - Valorar la circulación. - Valoración de la movilidad (esguinces, fracturas, etc…). - Control de las hemorragias (cortes,… etc.). - Valoración de la movilidad (esguinces, fracturas, etc…) - Control de las hemorragias (cortes,… etc.).

- No mover al accidentado a menos que sea necesario para evitar mayoes daños derivados del accidente.
  - En el caso de verse afectada una persona por inhalaciones de gas tóxico, el accidentado debe ser trasladado a zonas con aire fresco.
  - En caso de haber sufrido el accidentado los efectos de un impacto u onda expansiva, prestar atención a posibles lesiones internas.
- En caso de tener la víctima prendas ardiendo:
  - Evitar que corra.
  - Cubrir con una manta ignífuga o prenda similar para apagar las llamas; si no se dispone de material para tapar a la víctima, ésta debe permanecer tumbada, dándole vueltas sobre su eje lentamente.
- Mantener al accidentado con calor y quieto.
- No administrar bebida alguna a una persona inconsciente.
- En caso de respiración difícil o parada cardiorrespiratoria, administrar respiración artificial y/o masaje cardiorrespiratorio.
- En caso necesario proceder al traslado a un hospital exterior.

Ejemplo de tareas a realizar por el personal del establecimiento en caso de emergencia: en este ejemplo en concreto, se señalan las tareas que corresponden al jefe de emergencia, al equipo de intervención y al resto de personal.

JEFE DE EMERGENCIAS
NOTIFICACIÓN DE EMERGENCIA
Al tener conocimiento de la emergencia debe ir al lugar de reunión del equipo de intervención para controlar y organizar la actuación que debe ser llevada a cabo.
INTERVENCIÓN INTERNA
• Cuando es avisado de la Emergencia asume el mando y se dirige al punto de reunión e los equipos de emergencia. • Tras el aviso de la Emergencia, avisa a Mantenimiento para que acuda al lugar de la emergencia como personal de apoyo (corte, si es necesario, de instalación eléctrica, de gas, de agua, etc.). • Decide el nivel de Emergencia que activa. Activa la Emergencia Parcial o Emergencia General. • Permanece en el punto de reunión de los equipos de intervención desde donde decidirá las actuaciones a tomar. • Coordina las labores de emergencia con los Equipos de Intervención, con el fin de mitigar o controlar la emergencia acaecida. • Decidirá la necesidad de avisar a laos Servicios Externos (112) o decretar la evacuación, en este caso se notificará tal circunstancia a los edificios colindantes y al Director del Centro. • Una vez decretada la evacuación, asigna al equipo de intervención las zonas que deben evacuar y sobre las que deben hacer un barrido, con el fin de verificar que no se queda ningún trabajador en planta. • Una vez en el exterior (punto de encuentro) espera la llegada de los medios exteriores a los cuales les hace entrega de la carpeta de emergencias.
AVISOS A SERVICIOS EXTERNOS
• Decide dar el aviso a los Servicios Externos 112. En este caso se notificará dicho aviso a la gerencia de planta.

INTERVENCIÓN EXTERNA
• Cuando lleguen los Servicios Externos, dar las indicaciones oportunas sobre la situación y características dela emergencia. • Colaborar con los Servicios Externos.
FIN DE LA EMERGENCIA
• Decretar el fin de la emergencia cuando se haya controlado y remitido definitivamente. • Notifica el hecho a la Dirección del Centro. • Colaborar en las labores de inspección de la zona afectada tras la emergencia. • Colaborar en la redacción del informe sobre las acciones desarrolladas durante la emergencia, para la investigación de la misma.

EQUIPO DE INTERVENCIÓN
NOTIFICACIÓN DE EMERGENCIA
Al tener conocimiento de la emergencia debe presentarse en el punto de reunión de los equipos de Intervención.
INTERVENCIÓN INTERNA
• Acude al punto de reunión de los equipos de intervención, en caso de no ser posible lo comunica al Jefe de Emergencias para que conozca las causas. • Procede a controlar la emergencia según las indicaciones recibidas por el Jefe de Emergencias. • Actúan conforme a los procedimientos de actuación ante emergencias, y en función de las sustancias implicadas. (Seguir las pautas de los procedimientos de actuación). • Utilizar los medios de protección necesarios para mitigar la emergencia. • Si el Jefe de Emergencias decreta la evacuación general, debe dirigirse a la zona asignada por el Jefe de Emergencias para evacuar y controlar que nadie quede dentro de la instalación. Dependiendo de la zona que le toque evacuar deberá sacar al exterior documentación o botiquín.
AVISOS A SERVICIOS EXTERNOS
• Proceder a controlar el siniestro mientras llegan los servicios externos (ver fichas de intervención de incendio, primeros auxilios,…).
EVACUACIÓN
• Colaborar con el Jefe de Emergencias para proceder a la evacuación del personal, dando indicaciones de las vías de evacuación más idóneas y realizando los barridos correspondientes.
INTERVENCIÓN EXTERNA
• Colaborar con los Servicios Externos.
FIN DE LA EMERGENCIA
• Una vez decretado el final de la emergencia, proceder a normalizar la situación, comprobando el estado de las instalaciones para el correcto funcionamiento de la actividad.

RESTO DE PERSONAL
NOTIFICACIÓN DE EMERGENCIA
Cuando se detecte algún tipo de emergencia, proceder a comunicarlo inmediatamente al personal del club y permanecer en la zona hasta que se le indique lo contrario.
INTERVENCIÓN INTERNA
• Si no se encuentra en la Zona de Emergencia se de be quedar en su sitio a la espera de recibir órdenes. • Solamente en caso de disponer de conocimientos para actuaciones en emergencias, proceder a controlar la emergencia (incendio, primeros auxilios, …) hasta que llegue el Equipo de Intervención, en caso contrario es mejor no hacer nada y mantenerse fuera de peligro. • En cuanto llegue el equipo de intervención, dejar actuar a dicho equipo, atendiendo a sus indicaciones. • Aguardar las instrucciones del Jefe de Emergencias o del Equipo de Intervención. • No abandonar las instalaciones si no se da la señal de evacuación.
EVACUACIÓN
• Cuando se decrete la evacuación, abandonar el lugar, desconectar los equipos que se estén utilizando, y dirigirse de forma ordenada y sin correr al punto de reunión por las vías de evacuación que se encuentren señalizadas (salvo que los Equipos de Evacuación nos indiquen otro camino). • Dirigirse y quedarse en el punto de reunión hasta recuento por parte del Equipo de Evacuación o que lo indiquen los medios externos.
INTERVENCIÓN EXTERNA
• Cuando lleguen los Servicios Externos, despejar el lugar, dejándoles actuar, sin molestar.
FIN DE LA EMERGENCIA
• Una vez decretado el final de la emergencia, proceder a normalizar la situación, comprobando el estado de las instalaciones para el correcto funcionamiento de la actividad, comunicando cualquier anomalía que haya surgido.

Por último, todo plan de autoprotección debe contar con un directorio de comunicación.

4.- IDENTIFICACIÓN Y METODOS DE COMUNICACIÓN CON RECURSOS EXTERNOS

Se debe disponer de un directorio de teléfonos de Emergencia.

Este listado se encuentra ubicado al lado del teléfono, y al lado de los planos de la instalación.

A continuación se indican el listado de teléfonos vigente:

LISTADO DE TELEFONOS	TELEFONO
EMERGENCIA GENERAL	112
JEFE DE SEGURIDAD DEL CLUB	XXX XXX XXX
CONSEJERO DELEGADO DE SEGURIDAD	XXX XXX XXX
	XXX XXX XXX
ADMINISTRACION (Suplente Jefe Emergencias)	XXX XXX XXX
U.C.O.	XXX XXX XXX
POLICIA LOCAL	XXX XXX XXX
BOMBEROS	XXX XXX XXX
HOSPITAL	XXX XXX XXX

En caso de necesidad se avisará a los servicios exteriores de emergencia rriba señalados. El Jefe de emergencias o el sustituto es el encargado de avisar a los medios externos y recibirlos, para dar las indicaciones oportunas sobre la situación y las características de la emergencia.

Todo el personal del club debe colaborar con las indicaciones marcadas por los medios externos.

Los planes de autoprotección abarcan más puntos, pero no se incluyen estos en el ejemplo, pues no se considera necesario tener que conocer a fondo todos y cada uno de los aspectos de estos planes. Sí es importante que el personal de admisión tenga conocimiento de las características y tipología del establecimiento, que sepa dónde están las vías de evacuación, o al menos las que desembocan en su zona, que sepa quién debe realizar cada trabajo según la emergencia o situación de riesgo, o a quién tiene que acudir o de quién tiene que recibir instrucciones. En conclusión: que sepa cuál es su función en caso de emergencia o situación de riesgo, y que actúe en consecuencia.

PREGUNTAS Unidad 5

1. ¿A qué hacen referencia las condiciones técnicas que deben reunir los establecimientos públicos, los espectáculos y las actividades recreativas?

a. A las condiciones de seguridad, salubridad e higiene y de accesibilidad universal que deben reunir los espectáculos públicos, las actividades recreativas y los establecimientos públicos o espacios donde se desarrollen.

b. A las condiciones de acceso al interior del local

c. A las condiciones de seguridad que deben reunirse para entrar en el local.

d. Ninguna de las respuestas es correcta.

2. Las condiciones técnicas que deben reunir los establecimientos públicos, los espectáculos y las actividades recreativas se exigirán en materia de:

a. Seguridad para el público asistente, trabajadores y ejecutantes, así como protección de los bienes.

b. Sanidad para el público asistente, trabajadores y obreros.

c. Seguridad para evitar la reventa fraudulenta de entradas.

d. Todas las respuestas son correctas.

3. Las condiciones técnicas que deben reunir los establecimientos públicos, los espectáculos y las actividades recreativas se exigirán en materia de:

a. Solidez de las estructuras y correcto funcionamiento de las instalaciones.

b. Solidez de los bienes protegidos.

c. Solidez en la protección de los bienes.

d. Ninguna de las respuestas es correcta.

4. Las condiciones técnicas que deben reunir los establecimientos públicos, los espectáculos y las actividades recreativas se exigirán en materia de:

a. Condiciones y garantías de las instalaciones eléctricas.

b. Condiciones de algunas instalaciones.

c. Garantías en caso de pérdida de bienes.

d. Ninguna de las respuestas es correcta.

5. Las condiciones técnicas que deben reunir los establecimientos públicos, los espectáculos y las actividades recreativas se exigirán en materia de:

a. Prevención y protección de incendios y demás riesgos inherentes a la actividad, facilitando la accesibilidad de los medios de auxilio externos.

b. Protección contra incendios, únicamente.

c. Prevención frente a la pérdida de bienes.

d. Todas las respuestas son correctas.

6. Las condiciones técnicas que deben reunir los establecimientos públicos, los espectáculos y las actividades recreativas se exigirán en materia de:

a. Condiciones de salubridad, higiene y acústica, con determinación expresa de las condiciones de insonorización de los locales necesarias para evitar molestias a terceras personas, conforme a lo dispuesto en la legislación sobre ruidos.

b. Condiciones de salubridad e higiene, en caso de ser necesarias.

c. Condiciones de admisión.

d. Todas las respuestas son correctas.

7. Las condiciones técnicas que deben reunir los establecimientos públicos, los espectáculos y las actividades recreativas se exigirán en materia de:

a. Protección del medio ambiente urbano y natural, así como del patrimonio histórico, artístico y cultural.

b. Protección contra incendios, únicamente.

c. Prevención frente a la pérdida de bienes.

d. Todas las respuestas son correctas.

8. Las condiciones técnicas que deben reunir los establecimientos públicos, los espectáculos y las actividades recreativas se exigirán en materia de:

a. Condiciones de accesibilidad universal y disfrute para personas con movilidad reducida, y que posibiliten el disfrute real del espectáculo por parte de aquellas.

b. Condiciones de accesibilidad idénticas para todas las personas espectadoras.

c. Condiciones de accesibilidad para personas susceptibles de sufrir una afección.

d. Todas las respuestas son correctas.

9. Los ayuntamientos, mediante ordenanzas o reglamentos pueden establecer prohibiciones, limitaciones o restricciones

a. Si, pero sólo para evitar la concentración de establecimientos.

b. Pueden establecerlas, para evitar la concentración excesiva de establecimientos públicos y de actividades recreativas o garantizar su coexistencia con otras actividades humanas o sociales.

c. Los ayuntamientos no son competentes.

d. Ninguna de las respuestas es correcta.

10. El plan de autoprotección:

a. Es el plan con el que deben contar los establecimientos públicos y demás lugares de celebración para hacer frente a situaciones de emergencia.

b. Es el plan que se utiliza para evitar incendios.

c. Todas las respuestas son correctas.

d. Es el plan que utilizan únicamente los establecimientos públicos para ser usado en caso de emergencia.

11. El plan de autoprotección:

a. El plan de autoprotección deberá contemplar todas las actividades previstas en el título habilitante.

b. El plan de autoprotección no contemplará la licencia del establecimiento.

c. La elaboración de un plan de autoprotección es opcional para el titular del establecimiento.

d. Ninguna de las respuestas es correcta.

12. El plan de autoprotección incorporará los supuestos utilizados para la determinación del aforo, los medios humanos necesarios y la forma de actuación.

a. Verdadero.

b. Falso.

13. El plan de autoprotección:

a. Incorpora las formas de actuación para que en función de los riesgos previsibles se puedan garantizar las condiciones de seguridad.

b. Incorpora las normas de salubridad del espectáculo.

c. Incorpora una valoración económica de los riesgos.

d. Todas las respuestas son correctas.

14. El plan de autoprotección:

a. Incorpora los medios humanos y el plan de actuación que seguirán para que se garanticen las condiciones de seguridad en caso de riesgo.

b. Incorpora los medios de extinción de incendios de que dispone el municipio.

c. Incorpora una valoración económica de los riesgos.

d. Todas las respuestas son correctas.

15. El plan de autoprotección:

a. Incorpora los supuestos utilizados para la determinación del aforo del establecimiento.

b. Incorpora los medios de extinción de incendios de que dispone el municipio.

c. Incorpora una valoración económica de los riesgos.

d. Todas las respuestas son correctas.

06

HORARIOS DE CIERRE.
Horario general.
Horarios especiales.
Ampliaciones horarias.
Cierre obligatorio.
Finalización y desalojo.
Consumo de bebidas en el exterior de los locales.

UNIDAD 6

HORARIOS DE CIERRE. Horario general. Horarios especiales. Ampliaciones horarias. Cierre obligatorio. Finalización y desalojo. Consumo de bebidas en el exterior de los locales.

Los horarios de cierre estaban regulados en el Decreto 296/1997, de 16 de diciembre, por el que se establecen los horarios de los espectáculos públicos y actividades recreativas y otros aspectos relativos a estas actividades en el País Vasco (con las modificaciones de 1998 y 2014). Dicho Decreto fue derogado tras la inclusión de la regulación de los horarios en el Reglamento de Espectáculos.

Existen 4 grupos horarios y cada establecimiento público del catálogo tiene asignado un grupo. El decreto establece un horario general de base, con ampliaciones automáticas y acumulativas en fechas y días determinados; además de esto, se prevé otro tipo de ampliaciones horarias y horarios especiales.

Además, el decreto regula otros aspectos relacionados con el horario: período de cierre obligatorio, terrazas y consumiciones fuera de los establecimientos, horarios reducidos, cierre y desalojo...

Artículo 32.- Horario general.

*1.- Los **espectáculos públicos y actividades recreativas deben comenzar y desarrollarse en las condiciones anunciadas y durante el tiempo previsto en los carteles,** programas o anuncios, salvo que concurran **circunstancias imprevistas** que justifiquen su alteración y se pongan en conocimiento del público con antelación suficiente.*

*2.- El **horario general** de cierre de los establecimientos y lugares donde se vayan a celebrar espectáculos y actividades recreativas es el siguiente:*

a) Grupo I: 23 horas:

- *Plazas de toros y otros establecimientos culturales y artísticos al aire libre, tales como cines de verano o al aire libre, autocines; o teatros y auditorios al aire libre.*
- *Establecimientos recreativos*
- *Establecimientos de atracciones recreativas al aire libre.*
- *Establecimientos deportivos al aire libre*
- *Establecimientos para actividades zoológicas, botánicas y geológicas.*
- *Degustaciones, chocolaterías, heladerías, salones de té, zumerías, croissanteríes, bocaterías y asimilables.*
- *Bares-quiosco.*

b) Grupo II: 01:00 horas:

Salas de conciertos.

- *Circos y otros establecimientos culturales y artísticos en locales cerrados.*
- *Establecimientos deportivos no incluidos en el grupo I:*
- *Establecimientos de atracciones recreativas en locales cerrados.*
- *Recintos de ferias y verbenas populares.*
- *Pabellones feriales.*
- *Establecimientos de hostelería no incluidos en los grupos I o III.*
- *Txokos y sociedades gastronómicas.*
- *Clubes privados de personas fumadoras.*
- *Lonjas juveniles.*

c) Grupo III: 2:30 horas:

- *Pubs y bares especiales.*
- *Establecimientos de esparcimiento erótico.*

d) Grupo IV: 4:30 horas:

- *Establecimientos de baile y diversión, sin perjuicio de lo dispuesto para las sesiones para menores o de juventud.*

3.- El horario de los locales de juego es el siguiente. Las ampliaciones automáticas se aplicarán igual que en cualquier otro establecimiento público.

Grupo II: 01:00 horas: *Salones de juego, locales de apuestas, hipódromos, canódromos.*

Grupo III: 3:30 horas: *Salas de bingo*

Grupo IV: 4:30 horas: *Casinos de juego.*

Las ampliaciones horarias automáticas y acumulativas son estas:

El horario general de cierre de los establecimientos y de finalización de otros espectáculos o actividades se ***incrementará acumulativamente****, en los siguientes casos:*

a) Una hora y media los viernes, sábados y vísperas de festivos.

b) Media hora desde el 1 de junio al 30 de septiembre.

c) Dos horas como máximo por autorización municipal conforme a lo dispuesto en el artículo 37 de este decreto.

En este cuadro se muestran las ampliaciones horarias automáticas, y un ejemplo del horario máximo que podría alcanzar cada establecimiento en caso de que el ayuntamiento concediera alguna ampliación horaria para la que es competente.

	Invierno (1 enero - 31 mayo/ 1 octubre -31 diciembre)		Verano (1 de junio- 30 septiembre)		Ampliación horaria ayuntamiento (+2 horas)
	Domingo-jueves (horario general)	Viernes, sábados y vísperas festivos (+1.5 horas)	Domingo-jueves (horario general +0.5 horas)	Viernes, sábados y vísperas festivos (+1.5 horas)	Máximo horario que podrían alcanzar
GRUPO I	23:00	00:30	23:30	01:00	03:00
GRUPO II	01:00	02:30	01:30	03:00	05:00
GRUPO III	02:30	04:00	03:00	04:30	06:30
GRUPO IV	04:30	06:00	05:00	06:30	08:30

Finalización y desalojo

A partir de la hora de cierre, habrá 30 minutos para desalojar el local. Llegada la hora de cierre, cesará la música o cualquier espectáculo, representación, exhibición, proyección o actuación, así como cualquier fuente de sonido que dé servicio a personas espectadoras o usuarias; se apagarán las máquinas (en las de juego se dejará acabar la jugada), y se cerrarán las puertas. Tras esos 30 minutos para desalojar, sólo podrán estar en el interior del establecimiento las personas encargadas de adecuarlo y limpiarlo.

Artículo 33. Finalización y desalojo

1.- Llegada la hora establecida para el cierre del establecimiento o instalación, permanente o eventual, o de finalización de los espectáculos públicos y actividades recreativas, y bajo la responsabilidad de la persona titular del local, se deben adoptar las siguientes medidas:

*a) **El cese de la música, espectáculo, representación, exhibición, proyección o actuación, así como de cualquier fuente de sonido** existente en el local como servicio a las personas usuarias.*

*b) **El cese del funcionamiento de las máquinas**, aparatos o sistemas de juego de cualquier naturaleza, sin perjuicio de permitir que la persona jugadora pueda **agotar los créditos de juego** que tuviera antes de la hora de cierre. De igual modo no podrá comenzarse ninguna partida o juego en los locales de juego.*

*c) El **cierre de las puertas** de acceso al local y **la prohibición de entrada** al mismo de potenciales personas usuarias.*

d) ***Proceder al desalojo de las personas usuarias restantes en el local en el plazo máximo de 30 minutos*** *contados desde la hora de cierre establecido para el local, instalación, espectáculo o actividad recreativa. A partir de este momento, únicamente podrán permanecer en el interior* ***las personas encargadas de la adecuación y limpieza del local.***

2.- ***Los espectáculos y actividades ocasionales en locales cerrados que precisen de autorización dispondrán de un plazo de desalojo igual*** *y con idénticas condiciones al establecido en el apartado c) del párrafo 1 de este artículo. Cuando el aforo máximo autorizado lo aconseje, la propia autorización podrá establecer el tiempo de desalojo oportuno.*

3.- Lo referido en el apartado b) del párrafo 1 del presente artículo, se entenderá sin perjuicio de lo dispuesto para los juegos de círculo en la normativa de casinos.

Período de cierre mínimo: en los establecimientos de los grupos III y IV, habrá un cierre obligatorio de 3 horas (antes era de 6).

"Entre el horario de cierre o de finalización establecido para los locales o las actividades incluidas en los grupos III y IV, sea éste efectivamente realizado o no, y su apertura o iniciación debe transcurrir un ***período mínimo de tres horas****".*

Queda prohibido el uso de aparatos audiovisuales que pudieran causar molestias antes de las 11:00.

"En todo caso, ***queda prohibido el funcionamiento de equipos audiovisuales, de música así como las actuaciones, pistas de baile o similares, y, en general, cualquier actividad que pueda generar ruidos molestos, antes de las 11.00 horas****".*

Sobre el consumo de bebidas en el exterior de los locales: está prohibida la consumición de bebidas en el exterior de los locales a partir de las 23:00 (sin perjuicio de las ampliaciones al horario general). El ayuntamiento puede establecer mayores limitaciones.

El horario de las terrazas será el otorgado por el ayuntamiento en la licencia o título habilitante.

Es obligación del titular del establecimiento impedir que los clientes salgan con las bebidas a la calle a partir de la hora permitida. **Una de las funciones del personal del servicio de admisión es advertir** a los clientes de la imposibilidad de salir con la bebida al exterior.

Artículo 35.- Consumo de bebidas en el exterior de los locales.

1.- Está prohibida la consumición de bebidas en el exterior de los locales a partir de las ***23.00 horas****, sin perjuicio de las ampliaciones del horario general contempladas en el párrafo 6 del artículo 37. No obstante, cada ayuntamiento puede establecer* ***limitaciones superiores mediante ordenanza municipal.***

*2. En el caso de terrazas o similares **el horario de cierre será el contenido en su título habilitante** según lo que dispongan las ordenanzas locales. De no establecerse así expresamente será de aplicación lo dispuesto en el párrafo anterior.*

*3. Las personas titulares de los establecimientos **impedirán, a partir de la hora que resulte de las reglas antedichas, que las personas usuarias saquen las consumiciones** fuera del local, con **independencia de la responsabilidad en que pudieran incurrir tales personas usuarias de hacerlo**.*

El Gobierno Vasco puede autorizar **horarios especiales**, previa consulta al ayuntamiento y para locales que cumplan estos requisitos, siempre y cuando la actividad o espectáculo justifiquen un horario diferente, en estos supuestos:

- Locales o instalaciones fuera del casco urbano o en carreteras

- Locales o instalaciones situados en aeropuertos, puertos, estaciones de tren o de bus, y aquellos destinados al servicio de viajeros o trabajadores con horarios nocturnos o de madrugada.

- Actividades de juego o aquellos espectáculos, actividades y acontecimientos que justificaran un horario diferenciado.

Horarios especiales:

*1.- La Dirección del Gobierno Vasco competente en espectáculos puede autorizar ampliaciones al horario general **cuando las características del establecimiento, el espectáculo o la actividad recreativa justifiquen la implantación de un horario diferenciado** en los supuestos siguientes:*

*a) Locales o instalaciones situados **fuera del casco urbano** de las poblaciones o en carreteras.*

*b) Locales o instalaciones situados en **aeropuertos, puertos, estaciones de tren, de autobuses o lugares análogos**, y aquellos que estén destinados preferentemente al servicio de **personas viajeras o de trabajadoras con horarios nocturnos o de madrugada.***

*c) A las actividades de juego y a aquellos espectáculos, actividades o acontecimientos que por sus características específicas o excepcionales, **justificaran la implantación de un horario diferenciado.***

2.- El procedimiento de autorización del horario especial se inicia a solicitud de parte interesada o del ayuntamiento respectivo. El plazo para la resolución y notificación será de tres meses. Transcurrido el plazo sin que se haya producido la notificación de la resolución, la persona interesada podrá entender otorgada la autorización solicitada.

*3.- Con carácter previo a la resolución se **solicitará informe al ayuntamiento** correspondiente sobre la afección al entorno de la ampliación horaria solicitada.*

*4.- La resolución autorizante podrá **condicionarse al cumplimiento de las medidas correctoras adicionales** que se impongan para evitar molestias al vecindario, y será denegatoria en caso de que con la ampliación se originen problemas a la seguridad, la convivencia o la salud pública o molestias a terceras personas.*

*5.- La autorización de horario especial **no es acumulable** a otras ampliaciones de horario que puedan conceder los ayuntamientos conforme a este decreto y es concedida en precario, pudiendo revocarse en caso de alterarse las circunstancias que fueron consideradas para su concesión.*

Los ayuntamientos, además, pueden ampliar el horario hasta un máximo de dos horas con motivo de estos eventos:

- Eventos festivos o de interés turísticos calificados así por el ayuntamiento o el órgano competente de la Comunidad Autónoma: celebraciones públicas, fiestas de barrio, acontecimientos feriales o sociales, certámenes, exposiciones, etc.
- Fiestas patronales.
- De jueves a lunes de Semana Santa, de jueves a martes en Carnavales y desde el 15 de diciembre al 6 de enero en navidades.

También podrán ampliar el horario por circunstancias sobrevenidas de tipo excepcional (por ejemplo, que el equipo de fútbol del pueblo se clasificara para la final de la Champions League).

1.- Las autoridades municipales podrán ampliar con un máximo de dos horas el horario de cierre previsto con ocasión de los siguientes eventos:

*a) Eventos calificados como **festivos o de interés turístico por el propio ayuntamiento o por el órgano competente de la Comunidad Autónoma**, tales como celebraciones públicas, fiestas de barrio, acontecimientos de carácter social, ferial, certámenes, exposiciones u otros análogos, con el límite máximo de **quince días por año natural.***

*b) **Fiestas patronales**, entendiendo por tales las establecidas oficialmente por cada ayuntamiento en su término municipal.*

*c) De **jueves al lunes de Semana Santa; de jueves a martes en Carnavales, y desde el 15 de diciembre al 6 de enero en Navidades.***

*2.- Sin perjuicio de lo previsto en el párrafo anterior, los ayuntamientos podrán, asimismo, ampliar el horario general con un máximo de dos horas, con el límite máximo de **quince***

días por año natural, en función de circunstancias sobrevenidas de carácter excepcional *y no habitual referidos a eventos de similar naturaleza a los contemplados en el apartado a) del párrafo 1 de este artículo.*

3.- En el caso de ***fiestas de barrios*** *u otros acontecimientos circunscritos a un ámbito territorial definido dentro del término municipal, el ayuntamiento podrá determinar que el horario especial se refiera a ese* ***concreto ámbito territorial*** *del municipio.*

4.- El procedimiento para ampliación de horarios contemplado podrá iniciarse de oficio o ser instado por las titulares de los establecimientos o por las asociaciones empresariales que agrupen sus intereses.
Cuando se inicie a instancia de parte el procedimiento de ampliación de horarios en los supuestos del párrafo 1 de este artículo, el plazo para dictar y notificar la resolución es de un mes. En los supuestos referidos en el párrafo 2 de este artículo la solicitud debe presentarse con una antelación mínima de diez días antes de la fecha para la que se solicita la ampliación, debiendo dictarse y notificar la resolución expresa de la solicitud de ampliación 72 horas antes de la fecha solicitada para su entrada en vigor.

Transcurrido el plazo sin que se haya producido la notificación de la resolución, la persona interesada podrá entender estimada la solicitud.

5.- La resolución municipal de ampliación de horarios puede exigir la adopción de medidas correctoras singulares a los locales, tales como la obligación de instalar dispositivos para controlar, atenuar o eliminar el nivel de ruido o vibración excesivos.

La resolución autorizante será publicitada a la ciudadanía y se comunicará a la Dirección del Gobierno Vasco competente en materia de espectáculos.

6.- El horario de las terrazas o similares exteriores a los locales que haya autorizado el ayuntamiento será el que éste haya establecido para dichas instalaciones, dentro de los límites establecidos en el presente decreto.

7.- En caso de fiestas patronales o de barrio los ayuntamientos podrán establecer niveles sonoros máximos permisibles en la megafonía exterior de txosnas populares y establecimientos dependiendo de la hora y la zona de que se trate. Igualmente, los ayuntamientos podrán disponer la posibilidad de la continuidad de sus actividades sin sonido o megafonía.

Hay que tener en cuenta que éste es el régimen general de horarios. Puede haber ordenanzas municipales sectoriales que introduzcan horarios **más restrictivos:** ordenanzas de hostelería, de horarios comerciales, de ruidos o contaminación acústica... En estos casos, habrá que atender a la normativa municipal.

PREGUNTAS Unidad 6

1. ¿Dónde están regulados los horarios de los espectáculos públicos y actividades recreativas?

a. En el Decreto 296/1997, de 16 de diciembre.

b. En el Reglamento de Espectáculos.

c. En el Reglamento de Policía de espectáculos.

d. En el Decreto 17/2019, de 5 de febrero, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley de espectáculos públicos y actividades recreativas.

2. En lo referente al horario general de cierre, los siguientes establecimientos se encuadran en el Grupo I:

a. Plazas de toros y establecimientos deportivos al aire libre.

b. Salas de conciertos y clubes privados de personas fumadoras.

c. Lonjas juveniles y txokos.

d. Pubs y bares especiales.

3. En lo referente al horario general de cierre, los siguientes establecimientos se encuadran en el Grupo II:

a. Establecimientos de atracciones recreativas al aire libre y bares-quiosco.

b. Degustaciones.

c. Pabellones feriales, recintos de ferias y verbenas populares.

d. Establecimientos de esparcimiento erótico.

4. En lo referente al horario general de cierre, los siguientes establecimientos se encuadran en el Grupo III:

a. Establecimientos para actividades zoológicas, botánicas y geológicas.

b. Pubs y bares especiales.

c. Circos y otros establecimientos culturales y artísticos en locales cerrados.

d. Establecimientos de baile y diversión.

5. En lo referente al horario general de cierre, los siguientes establecimientos se encuadran en el Grupo IV:

a. Establecimientos para actividades zoológicas, botánicas y geológicas.

b. Establecimientos de hostelería no encuadrados en los grupos I o III.

c. Establecimientos de esparcimiento erótico.

d. Establecimientos de baile y diversión.

6. ¿Cuál es el horario de cierre de un salón de juego?

a. El mismo que el de un casino.

b. La 01:00, pues se encuadra en el Grupo II.

c. Las 23:00, pues se encuadra en el Grupo I.

d. El ayuntamiento puede poner la hora de cierre que estime conveniente.

7. ¿Cuál es el horario de cierre de un salón de juego?

a. El mismo que el de un local de apuestas.

b. Todos los locales de juego tienen el mismo horario.

c. Las 04:00, pues se encuadra en el Grupo II

d. El horario dependerá del número de máquinas que tenga el local.

8. ¿Cuál es el horario de cierre de un bingo?

a. El mismo que el de un casino.

b. Las 03:30.

c. Las 02:30, pues pertenece al Grupo II.

d. Cuando se agoten los cartones.

9. ¿Cuándo se incrementa el horario general de cierre de los establecimientos y finalización de otros espectáculos o actividades?

a. Los viernes, sábados y vísperas de festivos.

b. Los días que hay pintxo-pote.

c. Sólo a petición o por decisión del ayuntamiento.

d. Nunca.

10. El artículo 32.8 permite que se incremente el horario general de cierre de los establecimientos y de finalización de otros espectáculos en los siguientes casos:

a. Una hora y media los viernes, sábados y vísperas de festivos.

b. En caso de fiestas populares, media hora más.

c. No es posible la ampliación horaria sin autorización del ayuntamiento.

d. No se puede cambiar el horario general.

11. El artículo 32.8 permite que se incremente el horario general de cierre de los establecimientos y de finalización de otros espectáculos en los siguientes casos:

a. Media hora desde el 1 de junio al 30 de septiembre.

b. Hora y media desde el 1 de junio al 30 de septiembre.

c. Dos horas como mínimo.

d. No es posible la ampliación horaria sin autorización del ayuntamiento.

12. El artículo 32.8 permite que se incremente el horario general de cierre de los establecimientos y de finalización de otros espectáculos en los siguientes casos:

a. Dos horas como máximo por autorización municipal, en los términos previstos por el decreto de espectáculos y actividades recreativas.

b. Media hora desde el 30 de septiembre al 1 de junio.

c. Dos horas como mínimo, una vez de que intervenga la autoridad municipal.

d. No es posible incrementar el horario general de cierre.

13. Llegada la hora de cierre del establecimiento:

a. Se debe cesar la música, espectáculo, representación, exhibición, proyección o actuación, así como de cualquier fuente de sonido existente en el local.

b. Se debe proceder al desalojo inmediato de los asistentes.

c. Se debe cerrar la puerta de la calle.

d. Se deben apagar las máquinas en todo caso.

14. Llegada la hora de cierre del establecimiento:

a. Se debe cesar la música, pero se permitirá acabar el espectáculo.

b. Se procederá al desalojo de las personas usuarias restantes en el local en el plazo máximo de 30 minutos.

c. Se desalojará en 15 minutos.

d. Se permitirá quedarse a los usuarios que aún estén finalizando su consumición.

15. Llegada la hora de cierre del establecimiento:

a. Las máquinas, aparatos o sistemas de juego deben cesar en su funcionamiento, pero la persona jugadora debe poder agotar sus créditos de juego que tuviera antes de la hora del cierre.

b. Las máquinas, aparatos o sistemas de juego deben cesar en su funcionamiento.

c. Se podrá abrir la puerta si así lo pide el cliente que aún no haya terminado sus créditos.

d. Se podrá mantener encendida la máquina si así consta en la licencia del establecimiento.

16. ¿A partir de qué hora está prohibido el consumo de bebidas en el exterior de los locales?

a. A partir de las 23:00, sin perjuicio de las ampliaciones al horario general.

b. A partir de las 22:00, sin perjuicio de las ampliaciones al horario general.

c. A partir de las 22:30.

d. A partir de las 23:00.

17. ¿Cuál es el horario de las terrazas?

a. El contenido en su título habilitante, según lo que dispongan las ordenanzas locales.

b. El mismo que el del bar al que pertenecen.

c. El fijado por el Decreto 17/2019.

d. Las 23:00.

18. ¿En qué supuestos puede dar horarios especiales el Gobierno Vasco?

a. Si el local o instalación está fuera del casco urbano o en carreteras, si está situado en un lugar destinado al servicio de viajeros o trabajadores con horarios nocturnos y de madrugada, o si es una actividad de juego o espectáculo, actividad o acontecimiento que justificara un horario diferenciado.

b. Si el local está cerca de una estación, puerto o aeropuerto.

c. Si el local pertenece al grupo III o IV.

d. Si el ayuntamiento correspondiente lo solicita.

19. ¿En qué supuestos puede ampliar el horario el ayuntamiento?

a. En eventos calificados como festivos o de interés turístico, en fiestas patronales o de barrio, y por circunstancias sobrevenidas de tipo excepcional.

b. En eventos calificados como festivos por aclamación popular.

c. No pueden ampliar el horario bajo ningún concepto.

d. En eventos calificados como festivos o de interés turístico, pero únicamente a los establecimientos de los grupos III y IV.

20. La ampliación horaria especial que conceden los ayuntamientos puede ser:

a. De hasta un máximo de dos horas.

b. De hasta un máximo de tres horas.

c. Debe ser de una hora mínimo.

d. No tiene límite.

07

REGIMEN JURÍDICO DE LAS PERSONAS MENORES DE EDAD.
Limitaciones y prohibiciones de acceso.
Excepciones.
Clasificación por edades.

UNIDAD 7

REGIMEN JURÍDICO DE LAS PERSONAS MENORES DE EDAD. Limitaciones y prohibiciones de acceso. Excepciones. Clasificación por edades.

La Ley 10/2015, de 23 de diciembre, de Espectáculos Públicos y Actividades Recreativas establece la protección a los menores de edad limitándoles el acceso a ciertos espectáculos públicos, actividades recreativas y establecimientos públicos. También faculta al titular del establecimiento u organizador del espectáculo público o la actividad recreativa a pedir el documento nacional de identidad o similar para comprobar la edad. Los espectáculos deben calificarse por edades si se cree que puedan representar algún riesgo para el correcto desarrollo de la personalidad o formación del menor.

Artículo 19.– Protección a menores de edad.

1.– Con el fin de proteger a la infancia y adolescencia se establecen las limitaciones para el acceso y permanencia de las personas menores de edad en espectáculos públicos, actividades recreativas y establecimientos públicos previstas en este artículo.

*2.– Queda **prohibida la entrada y permanencia de las personas menores de edad en establecimientos donde se efectúen, exhiban o realicen actividades calificadas como no aptas para menores**, o se acceda, por cualquier tipo de medio, a material o información no apto para los mismos, y singularmente quedan prohibidas:*

*a) La entrada y permanencia de menores de dieciocho años en salas de **exhibiciones especiales** definidas en el catálogo previsto en esta ley cuando las proyecciones, **exhibiciones o actuaciones en directo sean de naturaleza pornográfica o de extrema violencia** o estén autorizadas por razón de su contenido únicamente para personas **mayores de edad.***

*b) La entrada y permanencia de personas menores de edad en establecimientos y **locales de juegos**, de conformidad con su normativa específica.*

*c) La entrada y permanencia de las personas **menores de edad en salas de fiesta, salas de baile y discotecas**, sin perjuicio de lo dispuesto para las salas de baile o discotecas con autorización para realizar **sesiones para menores de edad o salas de juventud.***

*d) **La entrada y permanencia de las personas menores de dieciséis años en bares especiales, pubs y disco-bares, salvo que estén acompañados de mayores de edad, sin consumo de alcohol y hasta las 22:00 horas.***

*3.– Las personas organizadoras de espectáculos públicos o actividades recreativas que pudieran entrañar **algún riesgo para el adecuado desarrollo de la personalidad o formación** de las personas menores de edad deberán **calificar y graduar por edades su acceso en los términos que se establezcan reglamentariamente,** reflejándose la*

referida *calificación por edad en letreros exteriores fácilmente visibles, en la publicidad y en las entradas.*

4.– Aquellos establecimientos e instalaciones que dispongan de acceso a Internet para la clientela deben adoptar las ***restricciones de contenidos y cautelas necesarias para evitar que las personas menores de edad*** *puedan acceder a información que pueda dañar el adecuado desarrollo de su personalidad o su formación. En todo caso,* ***queda prohibida la entrada a las personas menores de edad en los cibercafés cuando las conexiones a las redes informáticas de Internet no tengan ningún tipo de limitación referida a la edad*** *de la persona usuaria.*

5.– Las salas de baile o discotecas pueden realizar ***sesiones para menores de edad,*** *en las que se permitirá la entrada y permanencia de* ***mayores de catorce años y menores de dieciocho****, atendiendo, al menos, a las siguientes condiciones:*

a) La publicidad de dichos establecimientos referente a las sesiones para personas menores de edad no puede referirse ni contener, directa o indirectamente, mensajes ni referencias que no sean aptas para las mismas.

b) Está ***prohibido*** *el suministro o dispensación por cualquier medio de todo tipo de bebidas* ***alcohólicas o tabaco.***

c) ***No pueden explotarse,*** *durante el horario de apertura de estos establecimientos públicos, máquinas y sistemas de juego.*

d) El horario de finalización no puede superar la hora que se establezca reglamentariamente, independientemente de que, pasada una hora, el local pueda reabrirse sin permitir el acceso a menores de dieciocho años.

e) No pueden desarrollarse espectáculos ni instalarse elementos decorativos o emitirse propaganda que pongan en riesgo la integridad física, psíquica o moral de las personas menores de edad.

6.– ***Las personas titulares de los establecimientos públicos o instalaciones, así como las personas organizadoras de espectáculos públicos o actividades recreativas, pueden exigir, directamente o a través de personal a su servicio, la exhibición del documento nacional de identidad o documento equivalente como medio de acreditación de la edad del público asistente.*** *Deben* ***impedir el acceso*** *y, en su caso,* ***desalojar****, directamente o a través de personal a su servicio, a quienes* ***no acrediten*** *documentalmente su edad o no cumplan con el requisito de la edad a los efectos de lo establecido en esta ley.*

7.– A las personas menores de edad que accedan a establecimientos o instalaciones en que se celebren espectáculos públicos o actividades recreativas ***no se les puede vender o suministrar bebidas alcohólicas ni productos del tabaco*** *y se estará a lo dispuesto por la legislación vigente en tales materias.*

El Reglamento desarrolla y concreta este punto.

Artículo 52.- Prohibición de entrada y permanencia a menores.

1.- No se permitirá la entrada y permanencia de personas menores de dieciocho años, solas o acompañadas de mayores de edad en:

a) ***Salas de exhibiciones especiales en las que las proyecciones, exhibiciones o actuaciones en directo sean de naturaleza pornográfica o de extrema violencia*** *o estén autorizadas por razón de su contenido únicamente para personas mayores de edad.*

b) Establecimientos de ***esparcimiento erótico****.*

c) Establecimientos y ***locales de juego*** *cuando lo prohíba su normativa específica.*

d) Establecimientos de ***baile y diversión****, sin perjuicio de lo previsto en el párrafo tercero de este artículo y de las sesiones para personas menores de edad o salas de juventud.*

e) ***Espectáculos o actividades recreativas de contenido pornográfico o erótico explícito****, reiterativo o detallado visualmente a lo largo de todo su desarrollo.*

f) ***Espectáculos o actividades recreativas que clara y manifiestamente supongan una apología de la violencia.*** *En particular, los que contengan la descripción visual detallada, reiterada o completamente acrítica de escenas de violencia extrema y daño físico grave infligido a personas y animales de manera cruel o degradante.*

g) Campeonatos o exhibiciones de ***actividad deportiva de lucha o combate de violencia extrema no reconocida por el Comité Olímpico Internacional*** *o por las federaciones deportivas de ámbito estatal o autonómico.*

h) El resto de espectáculos o actividades recreativas a las que la persona organizadora ha ***calificado como no aptas para personas menores de dieciocho años****.*

2.- No se permitirá la entrada y permanencia de personas menores de dieciséis años en ***establecimientos públicos cerrados que sirvan bebidas alcohólicas***, salvo que vayan acompañadas de sus progenitores y progenitoras o personas responsables. La entrada y permanencia de tales personas menores de dieciséis años en bares especiales, pubs y disco-bares, únicamente es permisible **hasta las 22:00 horas.**

3.- En caso de celebrarse conciertos en salas de conciertos que son establecimientos de baile y diversión, ***la actividad de concierto deberá estar perfectamente diferenciada de la actividad de baile y diversión***, tanto en el inicio de la actividad como en la finalización procediendo al ***desalojo de todas las personas menores de dieciocho años una vez finalizado el concierto***.

Artículo 55.- Calificación por edad.

1.- La persona ***organizadora debe calificar el espectáculo público o actividad recreativa cuando pudiera entrañar algún riesgo para el adecuado desarrollo de la personalidad o formación de las personas menores de edad y graduará por edades*** *el acceso de acuerdo con las siguientes categorías:*

a) No recomendado para personas menores de siete años.

b) No recomendado para personas menores de doce años.

c) No recomendado para personas menores de dieciséis años.

d) No recomendado para personas menores de dieciocho años.

2.- La persona organizadora podrá igualmente calificar el espectáculo público o actividad recreativa como recomendado para la infancia o apto para todos los públicos.

3.- En la publicidad del espectáculo o actividad recreativa, en letreros exteriores y en las entradas ***se debe incluir, en caso de que exista, la calificación por edades.***

4.- La calificación de las obras cinematográficas y audiovisuales se regirá por su normativa específica.

En resumen, estos son los puntos más importantes, o al menos, los más controvertidos en lo referente al acceso de menores de 18 años a cierto tipo de establecimientos o espectáculos:

- No podrán acceder, aunque vayan acompañados, a espectáculos clasificados como no aptos para menores; a proyecciones, exhibiciones o actuaciones de naturaleza pornográfica o extrema violencia; a establecimientos de esparcimiento erótico; a locales de juegos; a espectáculos o actividades recreativas que clara y manifiestamente supongan apología de la violencia; y a campeonatos o exhibiciones de lucha o combate de violencia extrema no reconocidas federativamente o por el COI.

- No podrán acceder a los establecimientos de baile y diversión, salvo lo dispuesto para las sesiones de menores y de juventud. Se da otra excepción, cuando el establecimiento de baile y diversión es también sala de conciertos: podrán acceder menores cuando la actividad de concierto se diferencia perfectamente de la de baile y diversión, tanto en el inicio de la actividad como en su finalización. Y una vez terminado el concierto, deberán desalojar a todos los menores de 18.

- Los menores de 16 años no podrán acceder a establecimientos públicos cerrados que sirvan bebidas alcohólicas, salvo que vayan acompañadas de sus progenitores y progenitoras o personas responsables. Y con un límite de tiempo en caso de tratarse de bares especiales, pubs y disco-bares: las 22:00 horas.

Las sesiones de menores y las sesiones de juventud.

Las sesiones de menores son las dirigidas a personas mayores de catorce años y menores de dieciocho, con las condiciones establecidas por el Reglamento (artículo 56):

- Podrán funcionar entre las 12:00 y la hora de finalización de los establecimientos del Grupo I.
- Edad mínima de 14 años.
- Se prohíbe vender, consumir, servir o exhibir bebidas alcohólicas.
- Se prohíbe vender productos del tabaco y tener las máquinas encendidas.
- Se debe exhibir un cartel visible en el exterior donde conste la celebración de las sesiones.
- La publicidad no podrá contener ni sugerir mensajes o ideas inexactas sobre su contenido y condiciones de celebración.
- Se prohíbe explotar cualquier método de juego o apuesta. Las máquinas, de haberlas, estarán apagadas.
- No pueden desarrollarse espectáculos ni instalarse elementos que pongan en riesgo la integridad física, psíquica o moral de las personas menores de edad.

Las sesiones de juventud son sesiones extraordinarias que se celebran en establecimientos de baile y diversión para grupos homogéneos de personas, siempre y cuando no haya distribución comercial de las entradas. Se trata de sesiones para grupos de edad desde los dieciséis años, sin ser exclusivas para menores; también están abiertas a mayores de edad, pero teniendo en cuenta que deben ser grupos homogéneos de personas, es decir, que las edades de estas personas sean cercanas. (Es una figura pensada sobre todo para las fiestas académicas, en las cuales hay personas del mismo curso que aún no han cumplido dieciocho y otras sí, para que puedan compartir sus espacios.

El horario de estas sesiones se corresponderá con lo preceptuado para los establecimientos del grupo horario II (hora máxima 01:00 horas).

Asimismo, deberán tenerse en cuenta el resto de las restricciones relativas a los menores de dieciocho años.

Artículo 56. – Sesiones destinadas a personas menores de edad.

1. Los establecimientos de baile y diversión podrán celebrar sesiones dirigidas a personas mayores de catorce años y menores de dieciocho siempre y cuando en esas sesiones se respeten las siguientes condiciones:

a. Podrá funcionar entre las 12:00 y la hora de finalización de los establecimientos del Grupo horario I. entre la finalización de la sesión para menores y el inicio de la actividad ordinaria del establecimiento habrá de transcurrir al menos una hora.

b. La edad mínima será de catorce años cumplidos.

c. Se prohíbe durante las sesiones de menores vender, consumir, servir o exhibir bebidas alcohólicas.

d. Se prohíbe la venta de productos del tabaco. Las máquinas expendedoras estarán desconectadas.

e. Se debe exhibir, en lugar visible y legible desde el exterior, un cartel donde conste la celebración de las sesiones.

f. Su publicidad o propaganda no podrá contener ni sugerir mensajes o ideas inexactas o engañosas sobre el contenido y condiciones de celebración de las sesiones para menores.

g. Se prohíbe la explotación de cualquier modalidad de juego o apuesta durante estas sesiones para personas menores. De existir máquinas o sistemas de juego en el establecimiento estarán apagadas durante estas sesiones.

h. No se podrán desarrollar espectáculos o actividades recreativas o instalarse elementos decorativos que pongan en riesgo la integridad física, psíquica o moral de las personas menores de edad.

2. Los ayuntamientos, atendiendo a las circunstancias excepcionales concurrentes, podrán establecer un máximo de 15 días durante el año en el que se establecerán horarios diferentes al establecido en este artículo para estas sesiones destinadas a menores.

Artículo 57. – Sesiones de juventud.

1. Podrán acceder personas mayores de 16 años a establecimientos de baile y diversión cuando se realicen sesiones extraordinarias para grupos homogéneos de personas siempre y cuando no haya distribución comercial de las entradas.

2. El horario de las sesiones se corresponderá con lo preceptuado para los establecimientos del grupo horario II y se deberán de tener en cuenta el resto de las restricciones relativas a las y los menores de dieciocho años establecidas en el artículo precedente.

PREGUNTAS Unidad 7

1. Los menores NO pueden entrar:

a. En salas de exhibiciones especiales cuando las proyecciones, exhibiciones o actuaciones en directo sean de naturaleza pornográfica o de extrema violencia.
b. En salas de cine, en sesiones que comiencen más allá de las diez.
c. En locales del grupo III.
d. En locales del grupo II.

2. Los menores NO pueden entrar:

a. En salas de fiestas, salas de baile y discotecas.
b. En salas de fiestas, salas de baile u discotecas que estén celebrando sesiones para menores de edad.
c. En locales del grupo I.
d. En locales donde se suelen celebrar combates de artes marciales.

3. Los menores de 16 años pueden entrar en pubs y bares especiales en estos supuestos: (Sólo una respuesta es válida).

a. Si están acompañados de mayores de edad, sin consumo de alcohol y hasta las 22:00 horas.
b. Nunca pueden entrar en pubs y bares especiales.
c. Si están acompañados de mayores de edad, hasta las 22:00 horas.
d. Si están acompañados de sus padres.

4. ¿Qué edad hay que tener para poder asistir a las sesiones para personas menores de edad de las salas de baile o discotecas?

a. Más de 18 años.
b. Menos de 18 años.
c. No importa, siempre que estén acompañados de alguna persona mayor de edad.
d. Hay que ser mayor de catorce años y menor de dieciocho.

5.Las sesiones de juventud (artículo 57 del Reglamento de espectáculos públicos y actividades recreativas):

a. Se trata de sesiones extraordinarias para grupos homogéneos de personas, a las que se podrá acceder a partir de los 16 años.
b. No podrán asistir mayores de edad.
c. Son sesiones extraordinarias sin límite de horario.
d. Siempre deberá haber un familiar responsable.

6. Durante las sesiones de juventud:

a. Se prohíbe la explotación de cualquier modalidad de juego o apuesta.

b. No hace falta apagar las máquinas.

c. Se puede beber alcohol si se es mayor de edad.

d. No se puede fumar, pero sí beber alcohol.

7. El horario de las sesiones de menores:

a. Finalizará como los establecimientos del grupo I.

b. Cerrará a las 12:00.

c. Será el mismo que el del establecimiento de baile y diversión.

d. Finalizará como los establecimientos del grupo II.

8. El horario de las sesiones de juventud:

a. Finalizará como los establecimientos del grupo I.

b. Cerrará a las 12:00.

c. Será el mismo que el del establecimiento de baile y diversión.

d. Finalizará como los establecimientos del grupo II.

9. Los menores de edad no pueden entrar:

a. En cibercafés.

b. En cibercafés que tengan máquinas de juego.

c. En cibercafés, cuando las conexiones a las redes informáticas de Internet no tengan ningún tipo de limitación referida a la edad de la persona usuaria.

d. En cibercafés, cuando las conexiones informáticas no estén limitadas.

10. Los menores de edad pueden entrar:

a. En locales de juego, si se está celebrando un concierto.

b. En establecimientos de baile y diversión que ofrezcan conciertos.

c. En establecimientos de baile y diversión, si la actividad de concierto está perfectamente diferenciada de la actividad de baile y diversión, tanto al inicio como a la finalización de la actividad.

d. En locales de alterne, si se está llevando a cabo un concierto.

08

CONCEPTOS BÁSICOS DE PRIMEROS AUXILIOS.

Primeros auxilios.
Politraumatismos.
Heridas graves.
Hemorragias graves y shock.

PRIMEROS AUXILIOS
REANIMACIÓN CARDIOPULMONAR BÁSICA
ADULTOS Y EDADES PEDIÁTRICAS. MANEJO DEL DESA.
ACTUACIÓN EN CASO DE OBSTRUCCIÓN DE VÍA AÉREA POR CUERPO EXTRAÑO

CONCEPTOS BÁSICOS DE PRIMEROS AUXILIOS

La materia que se desarrolla a continuación consiste en una serie de conceptos, técnicas a aplicar y protocolos a seguir en casos en que haya una o varias personas enfermas, lesionadas o accidentadas. El objetivo de este contenido no es formar profesionales en la administración de los primeros auxilios, sino, en el marco de la preparación requerida a una persona encargada del servicio de admisión en un establecimiento público, dar conceptos básicos para que esa persona pueda actuar correctamente en caso de ser necesario, y sobre todo, evitar actuaciones incorrectas derivadas del desconocimiento, que pueden llevar a agravar situaciones en lugar de solucionarlas.

No se pretende que el personal de servicio de admisión asuma tareas correspondientes a los servicios sanitarios, ni se pretende tener un profesional de la salud en los accesos, por tanto. El contenido siguiente describe esquemáticamente las técnicas y protocolos a seguir, con el único objeto de no dejar abandonada a la persona necesitada y poder hacer algo que no agrave su situación hasta que pueda ser atendida por profesionales de la salud.

La finalización del siguiente curso, así como la superación del examen de habilitación de personal de servicio de admisión no suponen una capacitación profesional ni una certificación oficial para la impartición de los primeros auxilios.

En todo caso, en cualquier situación de peligro, hay que tener presente la propia seguridad y la del entorno, antes de emprender ninguna acción de ayuda a los demás. Es el primer paso en cualquier situación de emergencia; la secuencia de actuación a seguir es la denominada conducta **PAS: Proteger, Alertar y Socorrer.**

PROTEGER: Se debe garantizar la seguridad tanto del accidentado como de la persona que lo auxilia para evitar sobre-accidentes. No hay que acercarse a la víctima hasta que se haya analizado la situación y se sepa que el ambiente es seguro.

ALERTAR: Avisar a los recursos previstos en la empresa para actuar en caso de accidente y llamar al 112. Hay que recabar el mayor número de datos posibles para facilitar que se activen los medios necesarios.

SOCORRER: Una vez protegido el lugar del accidente y alertado a emergencias, se pasa a socorrer a las víctimas en el lugar de los hechos hasta la llegada del personal sanitario.

Estos son los temas de los que trata esta unidad de primeros auxilios.

1. Reanimación cardiopulmonar básica. Adultos y edades pediátricas. Manejo del DESA. Actuación en caso de obstrucción por vía aérea de cuerpo extraño.
2. Protocolo del traumatizado.
3. Hemorragias y shock.
4. Heridas graves.

Se incluyen la NTP 605 y 1062: Primeros auxilios: evaluación primaria y soporte vital básico, del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, una guía de buenas prácticas, por si el/la alumno/a desea profundizar en la materia.

DEFINICIONES *(primeros auxilios):*

PCR: Parada Cardio Respiratoria.

RCP: Resucitación Cardio Pulmonar.

DESA: Desfibrilador Semiautomático.

OVACE: Obstrucción de Vía Aérea por Cuerpo Extraño.

Movilización/ inmovilización en bloque: es un procedimiento que se emplea para mover al paciente politraumatizado, ante posibles traumatismos en la columna vertebral, permitiendo la conservación de la alineación recta, teniendo cuidado para no provocar más lesión.

SVA. Soporte Vital Avanzado. Es la atención médica proporcionada por profesionales de la salud previamente capacitados para evaluar la situación del paciente, administrar la medicación necesaria en cada caso y proporcionar desfibrilación; se da tratamiento avanzado a la vía aérea y se garantiza la estabilidad hemodinámica, antes y durante el transporte al hospital.

Tos ineficaz/ inefectiva: aquella que no produce expectoraciones. Tos eficaz o productiva: la que produce expectoración, expulsión de las secreciones mucosas y otras sustancias acumuladas.

Triage o triaje: es un método utilizado para clasificar a los pacientes de acuerdo a la urgencia de la atención. Este método permite organizar la atención de las personas según los recursos existente y las necesidades de los individuos.

El **triage básico** es la clasificación realizada por personas con preparación en soporte vital básico. Se realiza en el área de salvamento con el objetivo de priorizar la atención inicial y evacuar a las víctimas al puesto sanitario avanzado.

Cánula/ tubo de Guedel: Es un tubo curvo y semirrígido de material plástico, que, introducido en la boca de la víctima mantiene abierta la vía aérea, impidiendo que la lengua y la musculatura faríngea obstruyan el paso del aire.

LLenado capilar: Tiempo que demora un capilar en recuperar su color tras ser comprimido.

Lecho ungueal: Es el tejido conectivo adherente que se encuentra debajo del cuerpo ungueal y conecta con el dedo.

Pulso radial: Situado en la cara anterior y posterior de las muñecas.

Pulso carotídeo: Situado en el cuello, en la arteria carótida. La carótida debe palparse suavemente y no deben palparse ambas simultáneamente.

Neumotórax: Presencia de aire en el espacio pleural, que provoca colapso pulmonar, es decir, que una parte del pulmón o todo él se desinfle.

Hemotórax: Acumulación de sangre entre la pared torácica y el pulmón.

Abdomen en tabla: Es un tipo patológico de abdomen caracterizado por la contractura externa de los músculos de la pared abdominal. Al palpar el abdomen causa una contractura o espasmo involuntario de los músculos del abdomen dándole dureza a la pared abdominal.

Apófisis espinales: Prominencias óseas o proyecciones que surgen de la parte posterior de las láminas de las vértebras. Protegen por delante al canal medular que alberga la médula espinal.

Astenia: Debilidad o fatiga general que dificulta o impide a una persona realizar tareas que en condiciones normales hace fácilmente.

Isquemia: Detención o disminución de la circulación de sangre a través de las arterias de una determinada zona, que comporta un estado de sufrimiento celular por falta de oxígeno y materias nutritivas en la parte afectada.

Shock: Es una afección potencialmente mortal que se presenta cuando el cuerpo no está recibiendo un flujo de sangre suficiente. La falta de flujo de sangre significa que las células y órganos no reciben suficiente oxígeno y nutrientes para funcionar apropiadamente.

Shock hipovolémico: El corazón es incapaz de bombear suficiente sangre al cuerpo.

Shock séptico: Se produce cuando una infección en todo el cuerpo lleva a que se presente tensión arterial baja peligrosa.

Shock cardiogénico: El corazón está dañado y es incapaz de suministrar sangre al resto de órganos del cuerpo.

Shock neurogénico: Es el causado por daño al sistema nervioso.

Shock anafiláctico: Cuando se da una severa reacción anafiláctica rápidamente progresiva, en la cual se produce una disminución de la presión arterial con riesgo para la vida. (Anafilaxia es una grave reacción de hipersensibilidad generalizada o sistémica).

SVA: Atención médica proporcionada por profesionales de la salud previamente capacitados para evaluar la situación del paciente, administrar la medicación necesaria en cada caso y proporcionar desfibrilación, brindando, además, un manejo avanzado de la vía aérea, tratando de garantizar la estabilidad hemodinámica antes y durante el transporte al hospital o igualmente dentro de un centro hospitalario.

Herida en sábana: Se denomina así a las heridas en las que no se pueden visualizar los vasos sangrantes.

Enlace a la NTP 605

https://www.insst.es/documents/94886/326775/ntp_605.pdf/d0f8bb76-d86e-4f68-9e71-76bc46893966

Enlace a la NTP 1062

https://www.insst.es/documents/94886/329558/ntp-1062w.pdf/714f2285-3984-4378-bbe2-4e3d90be90b8

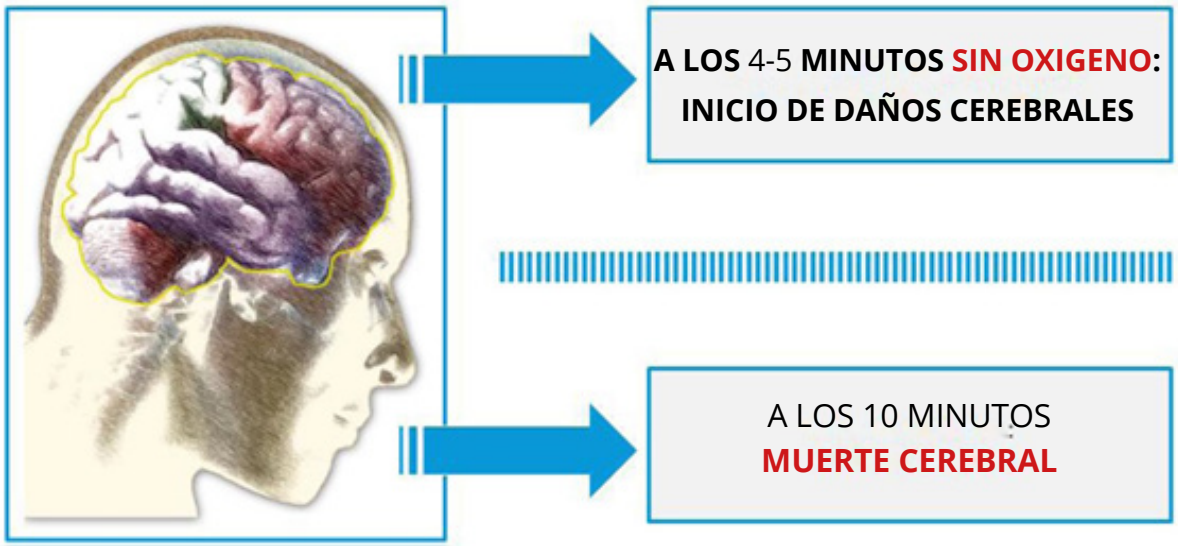
1. RCP BÁSICA

1.1. QUÉ ES LA RESUCITACIÓN CARDIOPULMONAR

La PARADA CARDIORRESPIRATORIA (PCR) es el cese brusco, inesperado y potencialmente reversible de la respiración y circulación espontánea. Como consecuencia de la parada cardiorrespiratoria, se produce un descenso en el aporte de oxígeno a todos los órganos y, si no se trata rápidamente, se produce la muerte irreversible en pocos minutos.

El cerebro es el órgano que tolera menos la falta de oxígeno. Tras cuatro o cinco minutos sin oxígeno se inician los daños cerebrales y después de ocho o diez minutos, se produce la muerte cerebral irreversible.

LA RCP o RESUCITACION CARDIOPULMONAR (RCP) es el conjunto de maniobras dirigidas a tratar una parada cardiorrespiratoria.



1.2. LA CADENA DE SUPERVIVENCIA

Se pueden salvar vidas con unos simples pasos:

1. **Reconocimiento precoz de la parada cardiorrespiratoria** (PCR) o la situación de riesgo vital y activación del sistema de emergencias (112). Este es el primer eslabón de la cadena de supervivencia.

2. **RCP precoz realizada por testigos:** Una RCP precoz o inmediata realizada por testigos que presencian la PCR puede doblar o cuadruplicar la supervivencia. Si son capaces, los reanimadores formados en RCP deberían dar compresiones torácicas junto con ventilaciones.

   Cuando la persona que llama al 112 **no se ha formado** en RCP, el operador telefónico de emergencias médicas deberá instruirla para dar RCP **sólo con compresiones torácicas** mientras espera la llegada de ayuda profesional.

3. **Desfibrilación rápida:** La RCP con desfibrilación realizada entre los tres y los cinco minutos del colapso puede producir unas tasas de supervivencia del 50-75%, ya que se reinician los movimientos del corazón. Esto se logra mediante **desfibriladores externos semiautomáticos (DESA)**, de acceso público y disponibles in situ. Cada minuto de retraso en la desfibrilación, reduce las probabilidades de supervivencia en un 10-15%.

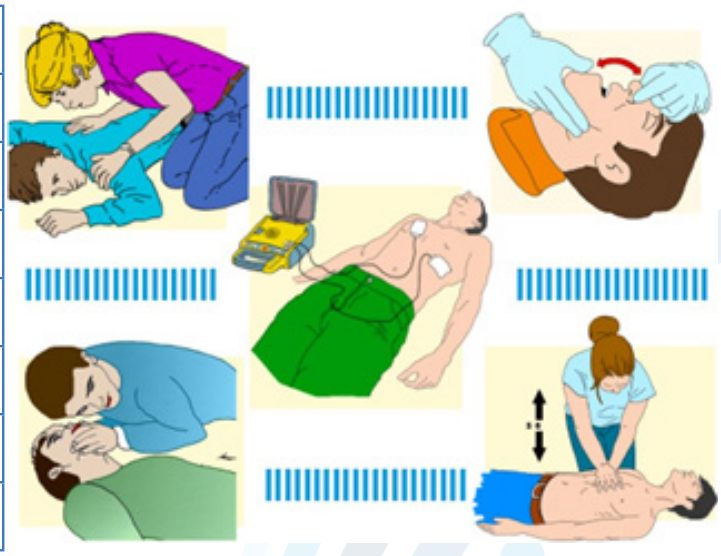
4. **Soporte Vital Avanzado y cuidados tras la reanimación.** El Soporte Vital Avanzado con manejo de vía aérea, fármacos y corrección de los factores causales puede ser necesario si los primeros intentos de resucitación no han tenido éxito. Los cuidados postreanimación se centran en la conservación de las funciones vitales, en especial, la función cardiaca y la cerebral.

SALVAR y VIDA

Llamada 112	Masaje Cardiaco	Desfibrilación	SVA
Reconocimiento rápido de la PCR y llamada 112	RCP precoz realizada por testigos	Desfibrilación precoz	Soporte Vital Avanzado y cuidados post-RCP

1.3. ALGORITMO SVB / DEA ADULTOS

1	Asegurar Escena
2	¿No responde?
3	Pedir Ayuda
4	Abrir Vía Aérea
5	¿No Respira con Normalidad?
6	Llame al 112
7	30Compresiones/ 2 Ventilaciones
8	En cuanto llegue el DEA: Enciéndalo y siga sus instrucciones



1. Seguridad: Antes de nada, comprobar la propia seguridad y la de la víctima.
2. Comprobar si responde a estímulos.
3. Si no responde. Primero, GRITE PIDIENDO AYUDA. Ponga rápidamente a la víctima en POSICION R.C.P
4. ABRA LA VÍA AÉREA utilizando la maniobra de frente- mentón.
5. VEA, OIGA, SIENTA si la persona respira normalmente. Para comprobarlo, el reanimador acercará su cara a la boca y nariz de la víctima dirigiendo la mirada hacia el pecho. Si hay duda acerca de si la respiración es normal, actuar como si NO respirara normalmente.
6. Llame al 112 o pida a alguien que lo haga, permanezca junto a la víctima durante la llamada y active la función de manos libre del teléfono. Envíe a alguien a por el DESA.
7. Descubra el tórax y comience con las compresiones torácicas. SI está formado y es capaz: Combine compresiones torácicas con ventilaciones de rescate.
8. Encender el desfibrilador. Colocar los parches. Sigue las Instrucciones de los mensajes.

1.4. SECUENCIA DEL SVB ADULTOS

Seguridad
Antes de nada, comprobar la propia seguridad y la de la víctima.

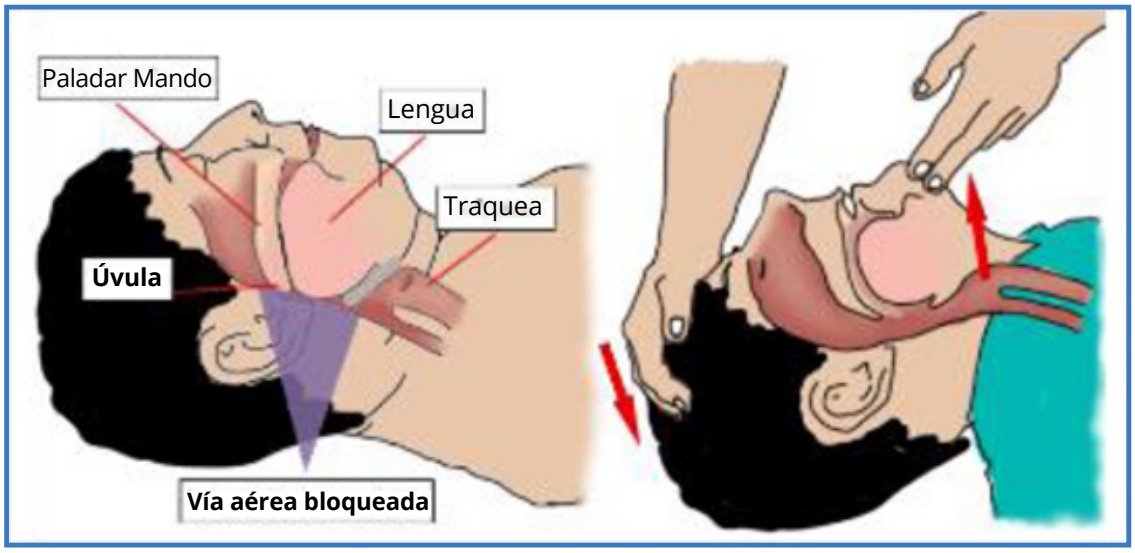
Comprobar si responde
Ante una persona aparentemente inconsciente, el primer paso es comprobar si responde a estímulos

1.4.1. Si responde:

- Dejarlo en la posición en la que está, siempre que no exista peligro, y averiguar que le pasa.
- Pedir ayuda (112) si es necesario.
- Valoración primaria.

1.4.2. Si NO responde:

- Pedir ayuda.
- Ponerle en posición RCP y abrir la VÍA AEREA: MANIOBRA FRENTE-MENTÓN.



VALORAR RESPIRACIÓN

Manteniendo maniobra FRENTE-MENTÓN.

Elevar la mandíbula hasta alcanzar Hiperextension eficaz.

"VER, OIR Y SENTIR"

- No más de 10".
- Si hay duda actuar como si NO fuera respiración normal.
- Las BOCANADAS AGÓNICAS son SIGNO DE PARADA CARDIACA.

VER si se mueve el tórax.

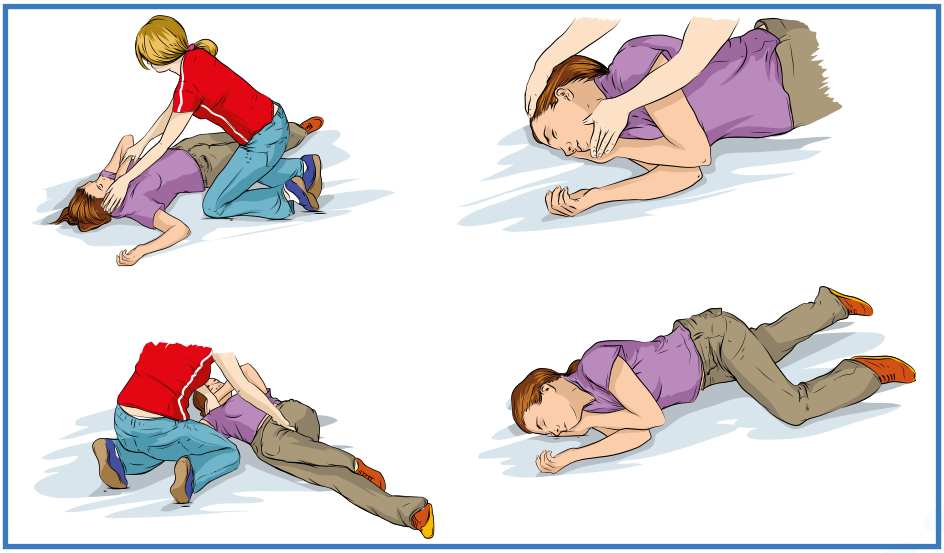
OIR la respiración de la víctima.

SENTIR el aire de la víctima en su mejilla.

1.4.2.1. Si respira:

Comprobar que sigue respirando

Posición de Seguridad o Recuperación



SI SE SOSPECHA LESION MEDULAR:

- Inmovilización y Movilización en bloque.
- Protocolo Politraumatizado.

1.5. RCP ADULTOS

Si no respira normalmente: comenzar con el masaje cardiaco realizando 30 compresiones de la siguiente manera:

- **Masaje cardiaco en adultos**

- Arrodíllate al lado de la víctima. Descubre tórax y pon el talón en el centro del tórax (mitad inferior del esternón). Evita la parte más alta del abdomen y la parte más baja del esternón.
- Pon el talón de la otra mano encima de la primera y entrelaza los dedos y asegúrate que la presión no se ejerce sobre las costillas de la víctima. Posiciónate verticalmente encima del tórax y con los brazos rectos.
- Comprime esternón aproximadamente 5 cm (pero no más de 6 cm).
- Después de cada compresión, se ha de permitir la reexpansión de la pared torácica. Repite a una frecuencia de 100 - 120 compresiones / minuto Compresión y descompresión = mismo tiempo.

- Después de 30 compresiones, si estás formado y eres capaz,
- Volver a abrir la vía aérea
- Realizar 2 respiraciones de rescate (“boca a boca”)
- 30 compresiones/2 respiraciones.

Si hay 2 reanimadores:

- **Un reanimador:** realiza 30 compresiones cardiacas y comprueba la efectividad de ventilaciones.
- **El otro reanimador** da las 2 insuflaciones efectivas y comprueba efectividad compresiones.
- Turnarse cada 5 ciclos de 30:2. **(DOS MINUTOS).**

Si no eres capaz de dar respiraciones.

Si no estás formado o no eres capaz de dar respiraciones de rescate:

- CONTINUAR RCP SOLO CON COMPRESIONES.
- Dar compresiones torácicas continuas a ritmo de 100 -120/ minuto.

Continuar RCP hasta...:

- Que llegue el DEA.
- Llegue la ayuda cualificada.
- La victima empiece a respirar normalmente.
- Tú estés agotado.

Consejo:

No interrumpas las compresiones más de 10 segundos para dar las dos respiraciones.

1.6. RCP NIÑOS

1	¿No responde?
2	Pedir Ayuda
3	Abrir Vía Aérea
4	¿No Respira con Normalidad?
5	5 Respiraciones de rescate
6	¿No hay signos de vida?
7	30 Compresiones / 2 Ventilaciones
8	Si el reanimador está solo llamar al 112 tras 1 minuto de RCP

DIFERENCIAS CON EL PROTOCOLO ADULTO:

- Pida ayuda después de un minuto de RCP (si no hay nadie más). Ahogamiento en adultos igual.
- Tras comprobar que NO respira, se dan 5 insuflaciones de rescate. Ahogamiento en adultos igual.
- La apertura de la vía aérea en menores de un año: mantener la cabeza en posición neutra. En los mayores de esta edad como en los adultos.

Masaje cardiaco en niños.

El masaje cardiaco en edades pediátricas se realiza de la siguiente manera:

*** Lactantes:** se colocan dos dedos debajo de la línea intermamilar y encima del esternón. Deprimir aproximadamente 4 cm o 1/3 el diámetro torácico a una frecuencia de 100-120 por minuto.

*** Niños mayores de 1 año**, con el talón de una o dos manos, en la parte inferior del esternón para conseguir que el tórax descienda 4-5 cm. a una frecuencia de 100-120 por minuto.

Lactante (0-1 año o peso inferior a 10 kilos).
Niño más de un año hasta la pubertad.

2. MANEJO DEL DESA

2.1. TIPOS

Simbolo internacional del DESA

Disponibilidad DESA fuera del ámbito sanitario en Euskadi

2.2. DESFIBRILACIÓN

PROCEDIMIENTO A SEGUIR SI DISPONEMOS DE UN DESA

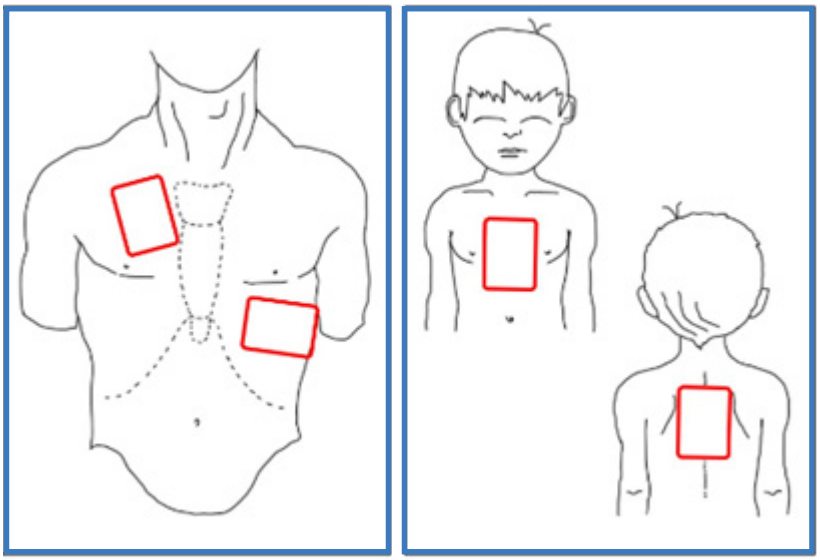
- Seguridad propia, de la victima y posibles transeúntes.
- Reconocimiento de PCR.
- Se envía a alguien a que llame al 112 y traiga DESA disponible.
- Mientras llega el DESA el otro reanimador realiza maniobras de resucitación.

Cuando llega el DESA:

- Mientras que 1 realiza RCP.
- El otro: Enciende DESA, coloca los electrodos e inserta el conector de los electrodos a la clavija del DESA.
- Obedecer las instrucciones sonoras y visuales del aparato.

Posición de electrodos:

Coloque los electrodos exactamente como se muestra en la ilustración.



2.3. DESA EN NIÑOS

+ 8 años
+ 25 kg

En niños mayores de ocho años o que pesen más de 25 kilos, utilizar DESA igual que en el adulto.

1 a 8 años
- 25 kg

Niños entre uno y ocho años o que pesen menos de 25 kilos, utilizar parches pediátricos o modo pediátrico.

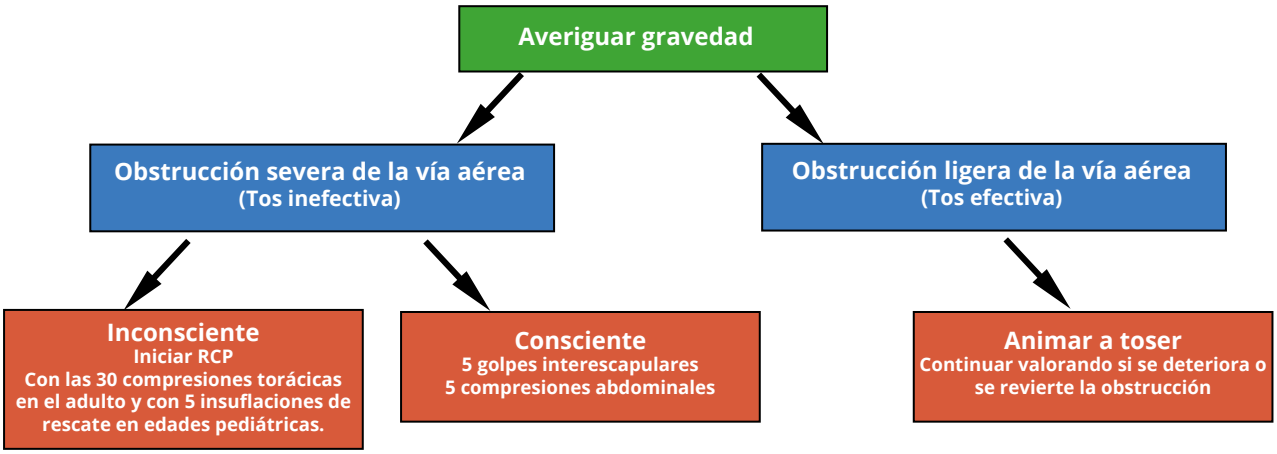
- 1 año

En menores de un año, en el raro caso de FV, pueden usarse parches pediátricos.

3. OBSTRUCCIÓN DE LAS VÍA AÉREAS POR CUERPO EXTRAÑO

3.1. OVACE

TRATAMIENTO DE LA OVACE DEL ADULTO



3.2. OVACE PERSONA CONSCIENTE

1. GOLPES EN LA ESPALDA

Si la obstrucción permanece se intenta la segunda maniobra.

2. COMPRESIONES ABDOMINALES - MANIOBRA DE HEIMLICH

Esta maniobra está **CONTRAINDICADA** en:

- Lactantes.
- Niños pequeños con abdomen prominente (de lactante).
- Embarazadas.
- Obesos.

En estos casos, se procederá a realizar **compresiones torácicas,** con una técnica idéntica a la utilizada en las compresiones del masaje cardíaco.

Si pierde el conocimiento.

3.3. OVACE PERSONA INCONSCIENTE

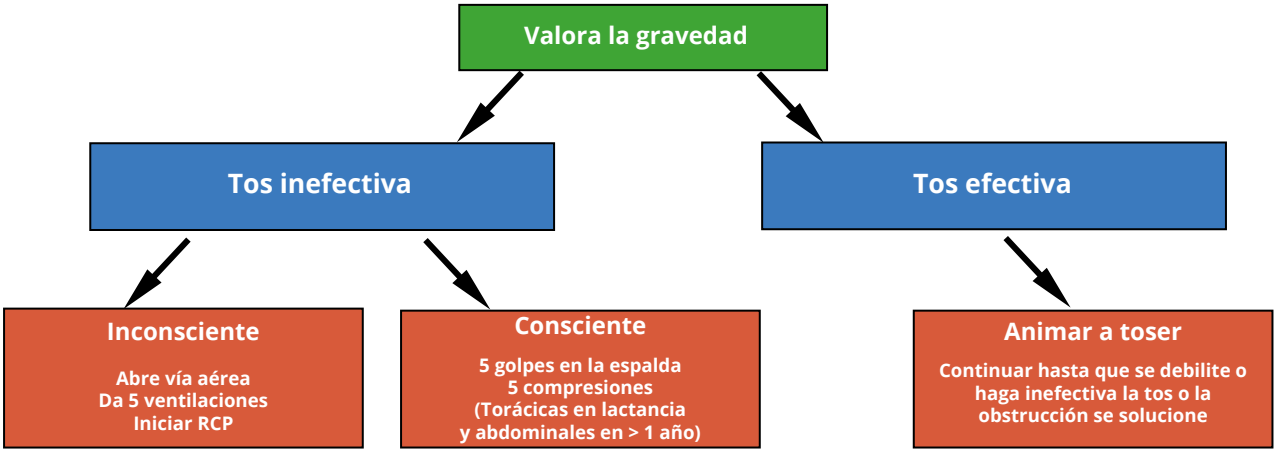
Las maniobras de desobstrucción en personas inconscientes se realizan siguiendo su propio protocolo de RCP dependiendo de la edad y teniendo en cuenta que hay que mirar dentro de la boca antes de realizar las insuflaciones de aire.

Obstrucción SEVERA INCONSCIENTE:

- Poner a la víctima en el suelo.
- Llamada 112.
- INICIAR RCP.

3.4. OVACE PEDIÁTRICA

TRATAMIENTO DE LA OVACE PEDIÁTRICA



PROTOCOLO DEL POLITRAUMATIZADO. VALORACIÓN PRIMARIA Y SECUNDARIA EN EL PACIENTE TRAUMÁTICO

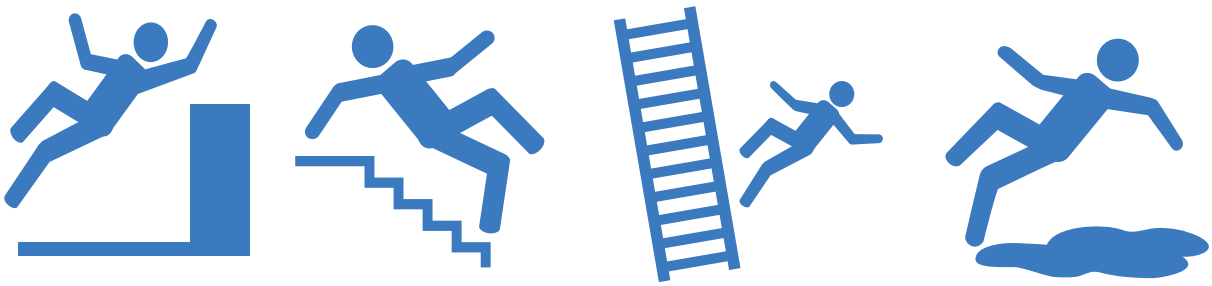
1. PACIENTE POLITRAUMATIZADO

INTRODUCCIÓN

Toda víctima politraumatizada con un mecanismo de lesión importante es sospechosa de presentar una lesión medular hasta que se compruebe que no es así.

Los heridos traumáticos potencialmente graves son debidos a:

- Colisiones de vehículos, motos.
- Atropellos: peatón o de ciclista.
- Atrapamiento o aplastamiento.
- Caídas de más de tres metros de altura.
- Accidentes en personas que practican deportes alto riesgo.
- Accidentes laborales.
- Zambullidas en aguas poco profundas o rocosas.
- Heridas por arma blanca, por arma de fuego.
- Heridas por otros elementos.



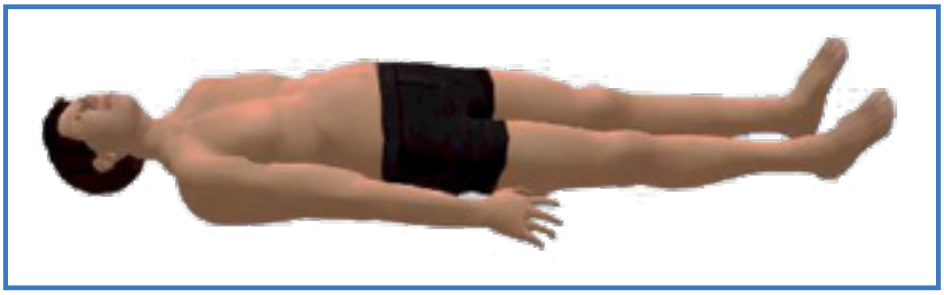
1.1. ACTUACIÓN – HORA DE ORO

Nuestro objetivo será disminuir la mortalidad actuando en la llamada **"hora de oro"**, tratando en los primeros sesenta minutos desde que se produce el incidente aquellas lesiones que sean potencialmente reversibles mediante una asistencia correcta y protocolizada.

2. FASES DE ASISTENCIA

INTRODUCCIÓN

Para poder asistir de manera adecuada a los heridos, estos deben estar en decúbito supino (boca arriba). El primer interviniente, muchas veces no dispone ni de medios ni de experiencia suficiente para colocarle en esa posición, por ello, siempre que **sospeche lesión medular y la situación lo permita, realizará la asistencia a la víctima en la posición encontrada, SIN MOVERLE**, procurando que el herido se mueva lo menos posible. Si está tumbado boca arriba, se debe procurar mantener alineado el eje cabeza-cuello-columna. Con esta actuación, se pretende evitar que se produzcan/agraven las lesiones medulares.



La asistencia al politraumatizado se desarrolla en 4 fases:

2.1. REVISAR EL AVISO

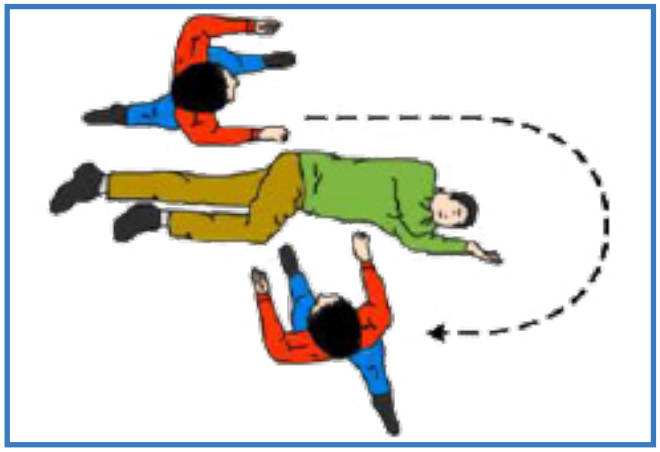
- Lugar exacto y hora, tipo de accidente.
- Estimación de nº de accidentados y gravedad de los mismos.
- Nº vehículos implicados.
- **Peligros añadidos:**
  - Derrames líquidos inflamables.
  - Vehículos inestables.
  - Tendido eléctrico.
  - Existencia de M. Peligrosas.
- Otros: Climatología, estado de la calzada y mejores accesos.

2.2. REVISAR LA ESCENA (PAS)

- **PROTEGER:** Valoración seguridad de escena. o Autoprotección,
  - Señalizar accidente,
  - Identificar peligros.
- **AVISAR:** Verificar, completar y transmitir información a vuestro centro operativo (o 112).
- **SOCORRER:**
  - APROXIMACION.
  - PROTOCOLO: Valoración primaria y secundaria.
  - Si son múltiples victimas: TRIAGE BASICO.

2.3. APROXIMACIÓN A LA VÍCTIMA

No pasar por encima, siempre rodearla, para evitar tropezar o caernos sobre sobre ella.
Bloquear la cabeza nada más acceder a la víctima.



Comprobación Nivel de Consciencia

Comprobar el nivel de consciencia utilizando el sistema **AVDNR**:

- **A** **Alerta.** La victima esta alerta, despierta y habla. Sabe lo que ha sucedido.
- **V** **Verbalización.** Responde a la voz, pero no abre los ojos espontáneamente.
- **D** **Dolor.** Solo responde a estímulos dolorosos.
- **N** **No responde.** No está consciente y no responde a ningún tipo de estímulo.

Estabilizar manualmente la cabeza: cogeremos la cabeza de la víctima con ambas manos dirigiendo nuestros pulgares hacia sus ojos. Al mismo tiempo haremos una tracción suave (unos 10 kg aproximadamente) hacia nuestro cuerpo. De esta manera, se girará y se colocará en posición neutra y alineada con el resto de la columna vertebral.

Si se nota rigidez o aumento del dolor, no se estabilizará, sólo se bloqueará. Se debe mantener la alineación en todo momento, hasta que se inmovilice totalmente a la víctima en un tablero espinal o similar.

2.4. PROTOCOLO

La finalidad es actuar siempre de la misma manera ante cualquier situación. De esta forma, trataremos de evitar que pasen desapercibidas lesiones que puedan comprometer la vida del accidentado. Consta de dos valoraciones: primaria y secundaria.

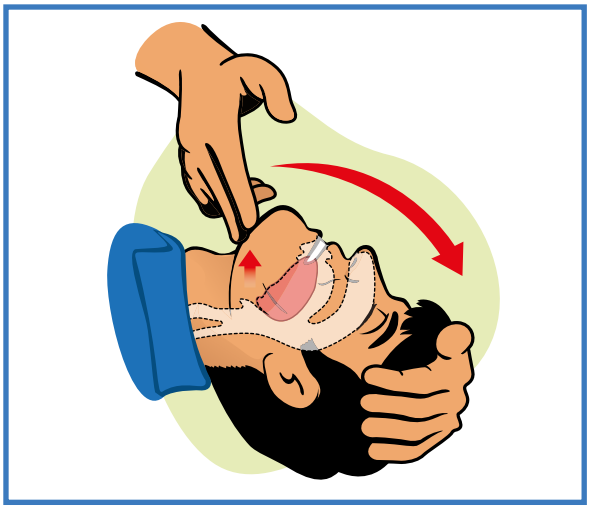
3. VALORACIÓN PRIMARIA

Valoración Primaria	Valoración Primaria
• **A - Manejo vía aérea.** • **B - Ventilación.** • **C - Circulación.** • **D - Discapacidad.** • **E - Exposición.**	• **Parada respiratoria.** • **Parada cardio-respiratoria.** • **Obstrucción vía aérea.** • **Hemorragia severa e incontrolable.** • **Escena muy insegura.**

STOP

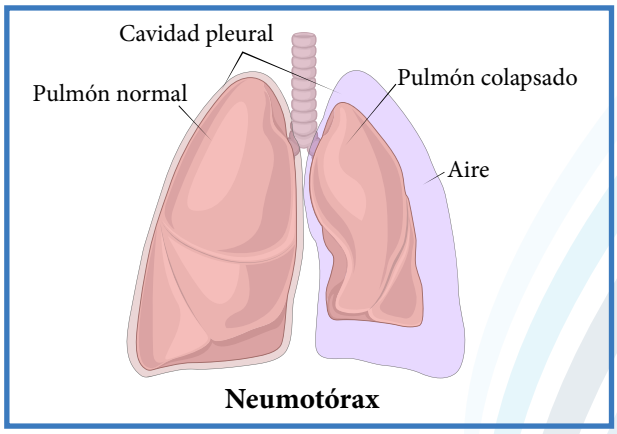
A - MANEJO VÍA AÉREA:

- **Consciente:** vía aérea permeable.
- **Inconsciente:**
  - **Permeabilizar vía aérea:** maniobra Frente-Mentón y Retirar cuerpos extraños.
  - **Comprobar respiración:**
    - **No respira: RCP.**
    - **Respira:** Si tenemos colocamos cánula de Guedel.
- **Inmovilización cervical:** collarín cervical.



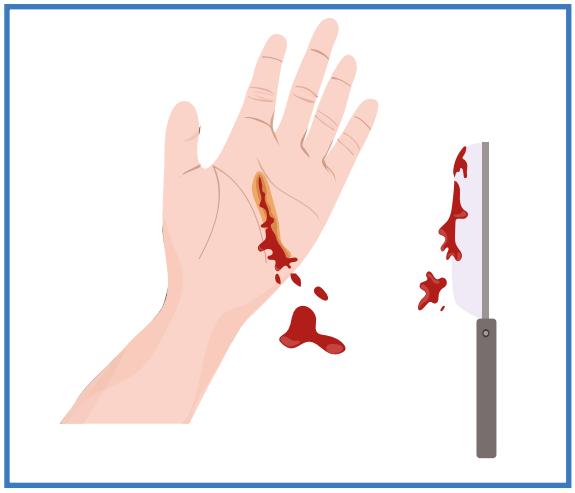
B - VENTILACIÓN:

- Conseguir buena oxigenación.
- INSPECCIÓN TORÁCICA para descartar cualquier lesión torácica vital.
- **Corrección de neumotórax abierto y valorar:**
  - Frecuencia respiratoria.
  - Simetría torácica.
  - Dificultad respiratoria.



C - CIRCULACIÓN:

- **Controlar hemorragias externas importantes.**
- **Valorar si la victima esta en estado de shock:**
  - **Pulsos periféricos:** Si está consciente, se buscará el pulso radial. Si está inconsciente, el carotideo. La taquicardia es un indicador del estado de shock.
  - **Relleno capilar:** En los estados de shock, hay un déficit del relleno capilar del lecho ungueal.
  - **Coloración cutánea y Temperatura:** Una piel **pálida y fría** suele ser sin duda, el signo más precoz del estado de shock.
  - Ausencia pulso/alteración consciencia.
  - **TAPAR.**



D - DISCAPACIDAD:

- **Valorar nivel de consciencia.** Usar de nuevo la sencilla escala AVDNR.
- **Valorar si hay signos de lesión medular:**
  - Alteración de la sensibilidad (adormecimiento, hormigueos) y
  - Parálisis: comprobar si puede mover las piernas.

E - EXPOSICIÓN:

- La exposición a las lesiones debe realizarse sin que se enfríe la víctima.
- Sería conveniente realizarlo por sanitarios en el interior de la ambulancia.

4. VALORACIÓN SECUNDARIA

Valoración Secundaria	Valoración Secundaria
Objetivos: STOP **Recoger de una manera rápida una serie de datos.** **Realizar una exploración general de la víctima.**	La valoración secundaria se detendrá y se procederá a realizar un traslado inmediato si: • DISMINUYE EL NIVEL DE CONSCIENCIA • DIFICULTAD RESPIRATORIA • SIGNOS DE SHOCK • DEFENSA ABDOMINAL O DOLOR • PELVIS INESTABLE O DOLOROSA • SOSPECHA DE FRACTURA BILATERAL DE FÉMUR • SOSPECHA DE FRACTURA DE TRES HUESOS CORTOS

4.1. INTERROGATORIO

O ¿Qué ha ocurrido?

P Antecedentes Personales.

U Ultima comida.

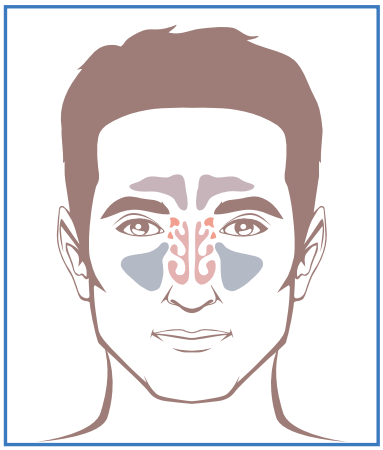
M Medicación habitual.

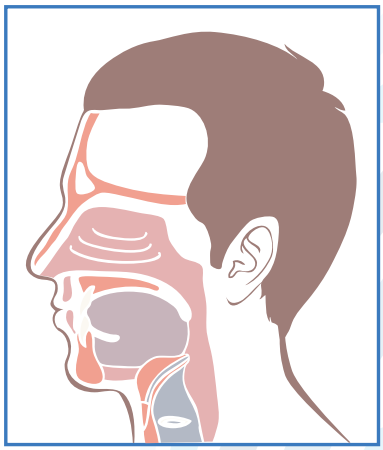
A Alergias.

4.2. EXPLORACIÓN

Valoración Cabeza:

- **Palpar cráneo y cara:** buscar fracturas.
- Buscar signos indirectos de fracturas.
- **Cuello ver si:**
  - Traquea desviada.
  - Yugulares inflamadas.

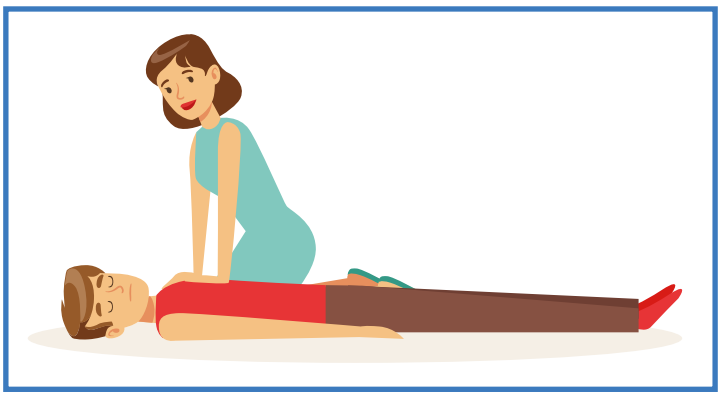




Valoración Tórax:

PALPAR:

Buscar si hay fracturas (costillas, clavícula).



Valoración Abdomen:

BUSCAR HERIDAS:

- Cerradas: Signo de defensa abdominal (Abdomen en Tabla).
- Abiertas.

Valoración pelvis:

- Hacia abajo y hacia dentro.
- Manipular la pelvis lo menos posible, ya que si hay fractura puede aumentar mucho el sangrado.

Dolor e inestabilidad

Valoración Extremidades:

BUSCAR:

- Heridas.
- Deformidades.
- Hematomas.

Espalda:

Antes de inmovilizar en la Tabla espinal.

Palpar apófisis espinosas buscando puntos dolorosos y deformidades.

ASISTENCIA A HERIDAS GRAVES

1.HERIDAS

1.1. SEGÚN EL AGENTE

Heridas incisas:

Producidas por agentes cortantes, se caracterizan por bordes de la herida limpios, regulares, sin recovecos ni anfractuosidades. Son sangrantes.

Heridas contusas:

Causadas por un agente romo, sin filo ni punta. Se caracterizan por tener bordes irregulares y sangrar menos que las incisas. Presentan recovecos donde se pueden depositar cuerpos extraños.

Heridas punzantes:

Producidas por agentes puntiagudos y alargados, en ellas predomina la profundidad.

Heridas por arrancamiento:

Causadas por un mecanismo de tracción o estiramiento, se caracterizan por presentar gran separación, irregularidad y despegamiento de los bordes.

1.2. SEGÚN LA FORMA

Heridas lineales:

Aquellas que dibujan una línea (recta, curva, estrella, etc.).

Heridas en colgajo:

Las que implican separación parcial de una porción de piel, que se mantiene unida al resto mediante un pedículo (porción estrecha de tejido cutáneo).

Heridas con pérdida de sustancia:

Las que suponen separación total de una porción de piel.

1.3. SEGÚN LA GRAVEDAD

Herida grave:

- Es extensa y profunda.
- Contiene cuerpos extraños.
- Hemorragia severa.
- Está infectada (caliente, roja, hinchada).
- Está en la cara, abdomen, cráneo, tórax.
- Heridas por mordedura.

Herida leve:

- Son cortes y heridas superficiales.
- No afecta a órganos, vasos importantes.

1.4. SIGNOS DE UNA HERIDA

Dolor: varia según:

- Sensibilidad.
- Modo de originarse la herida.
- Distribución de los nervios.

Hemorragia

Separación de bordes

2. TRATAMIENTO

2.1. PRIORIDADES

Primeros auxilios ante una herida:

- **Prioridades:** detener la hemorragia y prevenir la infección (limpieza de la herida).
- **Valoración primaria y secundaria.**
- **Valoración de la herida:**
  - Conocer tiempo transcurrido desde su producción, agente causal y posibilidad de cuerpos extraños en ella.
  - Pueden ser heridas simples o superficiales o bien heridas graves.

2.2. ASEPSIA

Mantener la Asepsia:

Conjunto de medidas encaminadas a evitar contaminar herida como consecuencia de nuestra intervención.

2.3. HERIDAS SIMPLES

Tratamiento de heridas simples:

- Lavar manos agua y jabón.
- Usar guantes
- Limpiar herida "a chorro" con agua limpia o suero fisiológico para arrastrar posibles cuerpos extraños (restos de tierra..).
- Limpiar herida con agua y jabón es adecuado para heridas superficiales.
- Con gasa estéril limpiar herida del centro a la periferia.
- Aplicar desinfectante que no irrite en los extremos cercanos a la herida.
- La povidona yodada puede ser buena opción en heridas superficiales poco extensas.
- **Si sangra,** tapar con apósito estéril. Heridas con mucho componente exhudativo (hemorragia en sabana):
    - o poner tul graso y después tapar o
    - gasas estériles con suero fisiológico.
- Si no sangra y es una herida muy superficial, no tapar.
- NO algodón ni alcohol.

2.4. HERIDAS GRAVES

Tratamiento de heridas graves:

- **Requieren atención médica urgente. Solicitar un SVA (Soporte Vital Avanzado).**
- **Valorar seguridad de la escena.**
- **Efectuar valoración primaria y secundaria de la víctima.**
- **Controlar la hemorragia y prevenir el shock**, colocando al herido en la posición más adecuada según la localización de la herida.
- **Cubrir la zona afectada con apósito estéril.** En las heridas torácicas y abdominales se usan apósitos que tienen características específicas.
- **NO EXTRAER** cuerpos extraños enclavados:
- Fijarlos para evitar que se muevan durante el traslado a la víctima y causen nuevos daños en su interior. Colocar alrededor un paquete formado por gasas o toallas dobladas y sujetas con tiras anchas de esparadrapo, para evitar que se mueva dicho objeto.
- **Evacuar lo antes posible a un centro sanitario.**

3. HERIDAS ESPECIALES

3.1. HERIDAS EN LA CABEZA

- Solo partes blandas: Heridas en scalp o arrancamiento cuero cabelludo.
- Partes blandas + fractura.
- Combinación con lesión encéfalo.

Tratamiento:

- (Además de lo expuesto en tratamiento de heridas graves).
- No manipular ni limpiar herida.
- Tapar.
- Evacuación urgente.

3.2. HERIDAS DE TÓRAX

Heridas perforantes tórax:

La lesión puede:

- Afectar únicamente a tejidos blandos de la cavidad torácica.
- Causar **NEUMOTÓRAX**, (acumulación de aire en la cavidad pleural, entre las pleuras visceral y parietal) **o HEMOTÓRAX** (acúmulo de sangre en dicha cavidad pleural), de gravedad variable.
- Inducir a una lesión de los vasos de gran calibre y del corazón, de evolución rápidamente mortal.

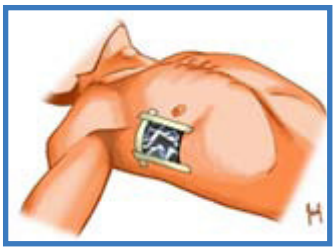
Tratamiento:

(Además de lo expuesto en tratamiento de heridas graves).

- **Se debe cubrir la herida con parches que sean impermeables al aire:**

1.- **Si se dispone, colocar apósitos torácicos comerciales:** como el **BCS** o HYFINVENT TwinPack o el parche **ACS**.

2.- **Improvisar uno:** utilizar cualquier material que sea impermeable al aire, como por ejemplo un trozo de plástico, dejando uno de los lados libre para la salida del aire.



3.- **Utilizar nuestra mano:**

• Colocar al herido en posición anti-shock.

3.3. HERIDAS ABDOMINALES

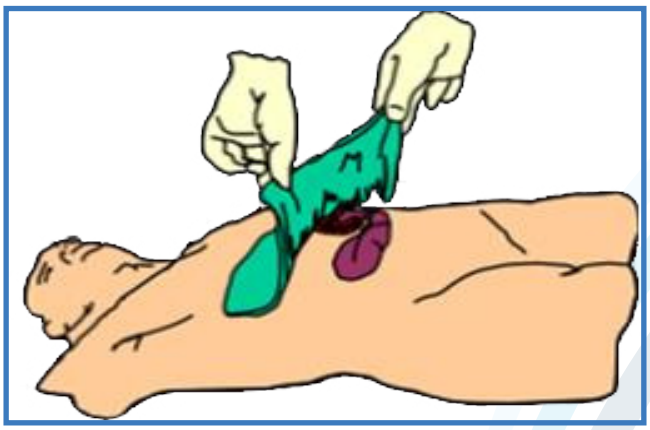
Heridas abdominales frecuentes:

• Hemorragia interna y/o externa.

• Síntomas de shock hemorrágico o hipovolémico.

• Dolor abdominal.

• Distensión o rigidez abdominal.



Tratamiento:

(Además de lo expuesto en tratamiento de heridas graves).

- No dar nada de comer ni beber a la víctima.
- Si hay salida de intestinos:
  - No reintroducir vísceras.
  - Tapar herida con paño o gasa grande mojado.
- Colocar boca arriba, piernas flexionadas.

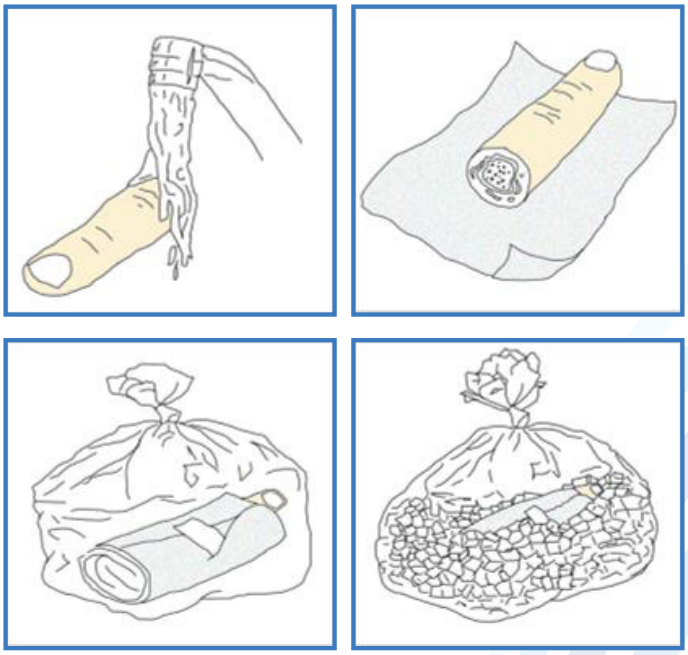
3.4. AMPUTACIONES

Cuando un miembro o parte de el es separado totalmente del resto del cuerpo.

Tratamiento:

(Además de lo expuesto en tratamiento de heridas graves).

- Cohibir hemorragia con torniquete.
- Conservar miembro amputado.



HEMORRAGIAS GRAVES Y SHOCK

1. HEMORRAGIAS

1.1. CLASIFICACIÓN

Según fuente vascular:

Arterial
Salida a chorros intermitentes.
Sangre rojo brillante.

Venosa
Salida contínua.
Sangre rojo oscuro.

Capilar
Sangre rojo oscuro.

Según destino:

Internas:

No visibles desde el exterior. Cualquier órgano puede sangrar, ya sea por traumatismo directo o por enfermedad.

Externas:

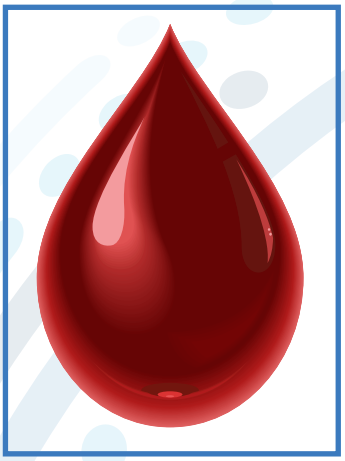
Salen directamente al exterior. Siempre van a ir acompañadas de una herida. Son sobre las que se actúa en Primeros Auxilios.

1.2. SÍNTOMAS

Locales:

Sólo en las externas, en las que se aprecia la salida de la sangre, se puede valorar la cantidad y la velocidad de salida.

Generales:



- Palidez y frialdad de la piel.
- Hipotensión o disminución de la presión arterial.
- Pulso débil y rápido.
- Respiración rápida y superficial.
- Sudoración fría y pegajosa.
- Tiempo de relleno capilar alargado (mayor de dos segundos).
- Vértigos, visión borrosa, incluso inconsciencia.
- Sed.
- Astenia, fatiga.

1.3. TRATAMIENTO

Prioridades:

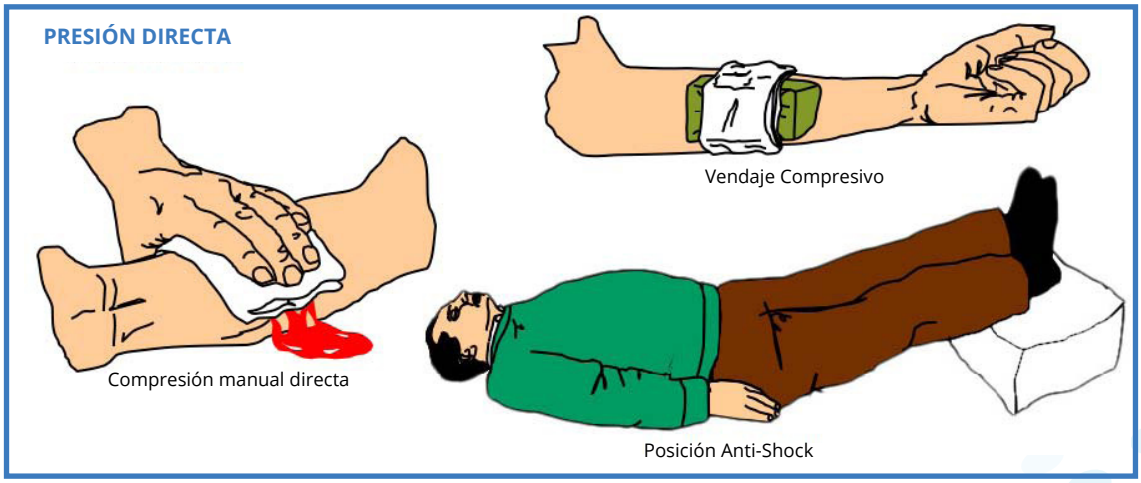
Primero vuestra **seguridad**, la del herido/s y después el **control de las hemorragias de riesgo vital.**

Si es posible, utilice guantes de látex o de un material similar mientras entra en contacto con la herida/sangre para evitar la transmisión de enfermedades.

Los mecanismos para el control de las hemorragias son:

1.3.1. Presión Directa:

Compresión manual o Vendaje Compresivo.



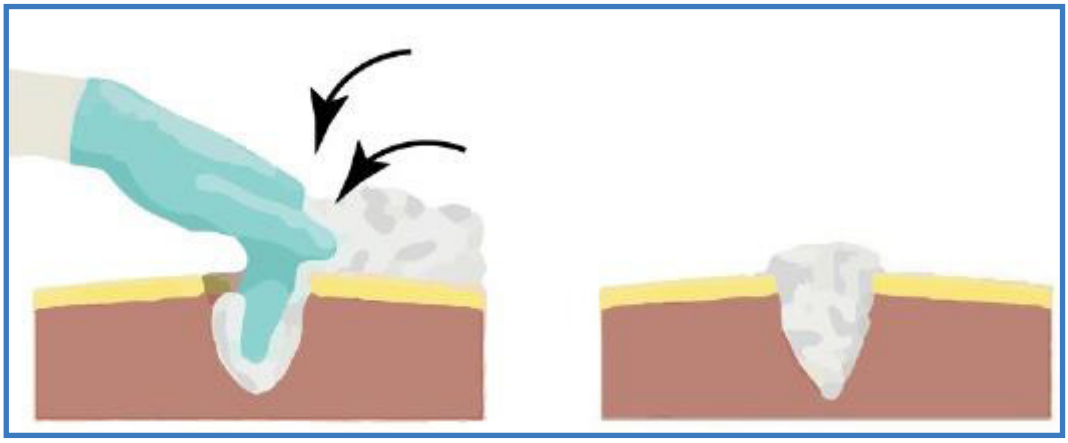
1.3.2. Apósitos Hemostáticos:

Si sangrado no se puede controlar por presión directa.

Hay que presionar entre dos y cinco minutos aproximadamente tras introducirlos en la herida. Además, el apósito debe estar en contacto con toda la superficie de la herida. Si fuera necesario por la magnitud de la herida, se utilizará un segundo apósito.

Se utilizan cuando:

- La presión directa no puede controlar una hemorragia externa grave.
- La herida está en una localización en la que la presión directa no es posible como cuello, abdomen o ingle.



Los apósitos hemostáticos detienen rápidamente hemorragias externas severas y facilitan la asistencia en el tratamiento de heridas complejas y/o profundas.

1.3.3. Torniquete:

Si sangrado no se puede controlar por presión directa.

Indicaciones de empleo de torniquete:

- Amputación traumática de un extremidad y síndrome de aplastamiento.
- Incidentes con múltiples víctimas.
- Si la presión directa no puede controlar una hemorragia grave de una extremidad.
- Hemorragia severa/moderada en extremidades en entornos hostiles.
- Hemorragia severa/moderada en extremidades en rescates o situaciones de difícil asistencia.

Debe considerarse el último recurso y sólo SI LA VIDA DE LA VÍCTIMA CORRE PELIGRO, ya que su uso puede originar daño permanente en nervios, músculos y vasos sanguíneos.

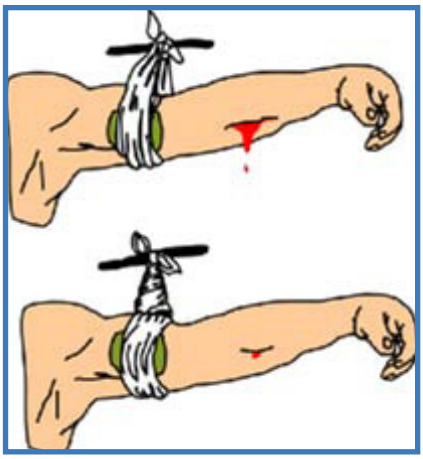
Su aplicación puede traer complicaciones como:

- Isquemia y gangrena de la extremidad.
- Parálisis de la extremidad por lesión nerviosa.
- Perdida del miembro por amputación quirúrgica.
- Lesiones en órganos producidos por endotoxinas liberadas.

La mayoría de estas complicaciones se dan por tener puesto el torniquete **demasiado tiempo** y por mala colocación del dispositivo.

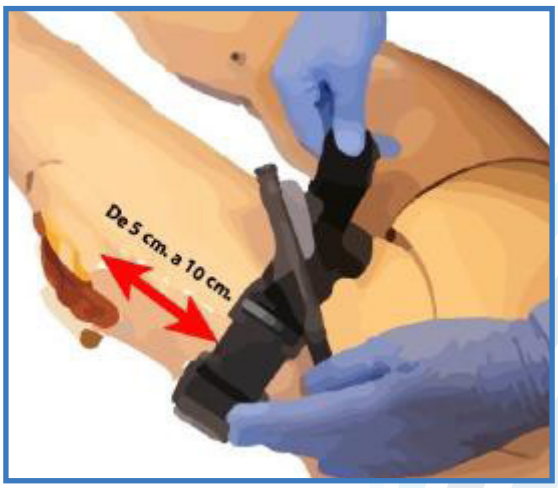
Su correcta colocación:

- Utilizar preferiblemente un **torniquete comercial**, como torniquete CAT ®.
- En caso de no disponer de un torniquete comercial, improvisar uno:
  - Con un material blando, fuerte y flexible (aunque no demasiado elástico) y que tenga una longitud suficiente como para que se pueda atar alrededor de la extremidad lesionada: pañuelo, corbata, cinturón de cuero, tiras de mochila o bolso, camisa de algodón o calcetín largo.
  - Para minimizar el corte de la piel, el torniquete improvisado debe tener por lo menos entre 2,5 y 5cm de ancho. Por ello, **no se deben utilizar cordones, alambre...**
- Colocar el torniquete alrededor de la extremidad lesionada, **en la raíz del miembro,** entre la herida abierta y el corazón, a una distancia de 5 a 10cm del borde de la herida. **No colocarlo nunca** debajo de la rodilla o el codo.
- Apretar hasta que deje de sangrar.
- No aflojarlo ni cambiarlo de sitio después de colocado (se liberarían coágulos y endotoxinas al torrente circulatorio) y señalizarlo claramente (indicando la hora de colocación).



Torniquete improvisado

Torniquete CAT



2. SHOCK

2.1. CAUSAS

- Hemorragias.
- Quemaduras graves.
- Fracturas.
- Aplastamientos.
- Infartos.
- Intoxicaciones.
- Intervenciones quirúrgicas.

Dolor y miedo pueden agravarlo.

2.2. SINTOMATOLOGÍA

- Palidez y sudor frío.
- Enfriamiento de las extremidades.
- **Respiración rápida y superficial.** Al principio leve, entre veinte y treinta respiraciones por minuto; pasando después a ventilaciones más rápidas y trabajosas, hasta llegar a una fatiga muscular completa.
- **Pulso débil y rápido.**
- Relleno capilar de más de dos segundos.
- Cianosis (coloración azulada) en mucosas y labios.
- Disminución o paro total de la eliminación de orina.
- **Descenso de la tensión arterial.** La ausencia de pulso radial nos indica una tensión arterial sistólica por debajo de 80 mmHg.
- **Estado mental:** Según vaya progresando el shock, la víctima pasará de ansiedad a agitación, estupor, coma y muerte.

Sintomatología en función del volumen de sangre perdido

	CLASE I	CLASE II	CLASE III	CLASE IV
Volumen de Sangre Perdido	Hasta 15% Hasta 750 ml.	Del 15 al 30% 750-1.500 ml.	Del 30 al 40% 1.500-2.000 ml.	40% o más >= 2.000 ml.
Frecuencia Cardiaca	NORMAL < 100 / minuto	ELEVADA 100-120 / minuto	MUY ELEVADA 120-140 / minuto	MUY ELEVADA > 140 / minuto
Amplitud de Pulso	FUERTE	DÉBIL	MUY DÉBIL	MUY DÉBIL
Relleno Capilar	INMEDIATO	< 2 segundos	2-4 segundos	> 4 segundos
Frecuencia Respiratoria	NORMAL 14-20 / minuto	ELEVADA 20-30 / minuto	MUY ELEVADA 30-40 / minuto	MUY ELEVADA > 40 / minuto
Nivel de Consciencia	ANSIOSO ELEVADA	INTRANQUILO MUY ELEVADA	CONFUSO MUY ELEVADA	LETARGIA-OBNUBILADO

CLASE I:
Hemorragia leve

CLASE II:
Hemorragia moderada

CLASE III:
Hemorragia grave

CLASE IV:
Hemorragia muy grave

Diferencias entre tipos de shock

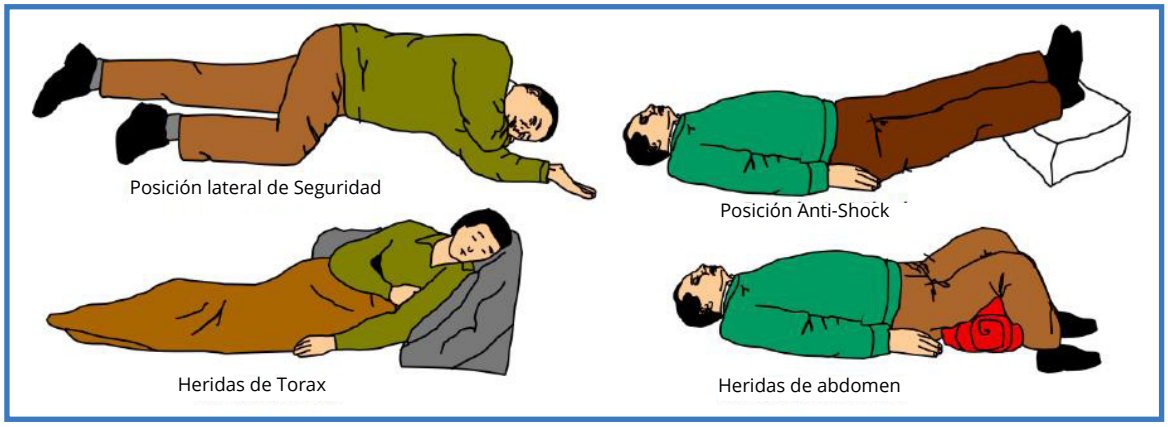
	HIPOVOLÉMICO SÉPTICO CARDIOGÉNICO	NEURÓGENO ANAFILÁCTICO
TEMPERATURA PIEL	Fría y sudorosa	Caliente y seca
COLOR de PIEL	Pálida	Sonrosada
TENSIÓN ARTERIAL	Disminuída	Disminuída
RELLENO CAPILAR	Lento	Normal
NIVEL de CONSCIENCIA	Alterado	Lúcido

2.3. CONDUCTA A SEGUIR

- **Realizar valoración primaria y secundaria.**
- Hacer desaparecer la **causa** que origina el shock: control de hemorragias, control y estabilización de fracturas...
- Colocar al herido en **posición anti-shock**, salvo que haya sospecha de lesión medular.
- Si está consciente, colocarlo tumbado boca arriba, con los pies elevados unos 20 - 30cm para facilitar el riego cerebral.
- En caso de inconsciencia, habrá que colocarlo en posición lateral de seguridad, ya que en esta posición la lengua no obstruye el paso del aire y se evita que el vómito penetre en las vías respiratorias.

- Si hay lesión en el tórax, la posición adecuada es semisentado, apoyado sobre su lado lesionado para que el pulmón sano siga realizando la función ventilatoria normalmente.
- Cuando la lesión sea en el abdomen, se le colocará tumbado boca arriba, con las rodillas flexionadas (para ello, se pondrá ropa enrollada debajo).
- Aflojar las vestiduras. Tranquilizar al herido. No dar líquidos por riesgo de vómitos.
- Tapar ligeramente para evitar pérdidas de calor.

Posiciones Anti-Shock:



Diferencias entre Shock, Lipotimia y Coma:

Las diferencias entre shock, síncope (vahído) y coma se basan en el estado de consciencia y el pulso:

SHOCK: Sujeto consciente, aunque puede estar obnubilado, agitado y delirante. Pulsos rápidos y débiles.

SÍNCOPE: Pérdida de conocimiento breve. Pulsos presentes pero débiles.

COMA: Pérdida de conocimiento prolongada y profunda. Pulsos presentes.

PREGUNTAS Unidad 8

1. ¿Qué es la parada cardiorespiratoria?

a. Es el cese brusco, inesperado y potencialmente reversible de la respiración y la circulación espontánea.

b. Es el cese brusco, inesperado e irreversible de la respiración y la circulación espontánea.

c. Es una emergencia que debe ser atendida sólo por profesionales de la sanidad.

d. Es una emergencia de peligro de muerte.

2. ¿Qué significan las siglas RCP?

a. Resucitación cardiopulmonar.

b. Rehabilitación cardíaca parcial.

c. Rehabilitación con parada.

d. Ninguna de las respuestas es correcta.

3. ¿Dónde se realizan las compresiones en la RCP a adultos?

a. Presionando en la parte alta del esternón.

b. Presionando en la parte baja del abdomen.

c. Presionando en la mitad inferior del esternón.

d. Presionando en las costillas.

4. Toda víctima politraumatizada con un mecanismo de lesión importante es sospechosa de presentar una lesión medular hasta que se compruebe que no es así.

a. Verdadero.

b. Falso.

c. Es cierto, pero sólo si la persona está inconsciente.

d. Es cierto, y para comprobarlo, pediremos a la persona que se levante.

5. ¿Qué se entiende por "la hora de oro"?

a. Son los primeros sesenta minutos desde que se produce el incidente. En este intervalo el objetivo es disminuir la mortalidad, tratando las lesiones potencialmente reversibles.

b. Son los primeros sesenta minutos desde que se produce el incidente. En este intervalo hay que dejar sola a la persona accidentada.

c. Son los primeros sesenta minutos de la víctima en el hospital.

d. Ninguna de las respuestas es correcta.

6. Fases de asistencia al politraumatizado:

a. Antes de socorrer al politraumatizado hay que valorar la seguridad de la escena, tomando medidas de autoprotección e identificando posibles peligros.

b. Antes de socorrer al politraumatizado, hay que llamar al 112.

c. Antes de socorrer a la persona herida, hay que preguntar si hay alguien con conocimientos médicos en el lugar.

d. Ninguna de las respuestas es correcta.

7. Tratamiento de heridas simples:

a. Limpiar la herida "a chorro" con agua limpia o suero fisiológico para arrastrar posibles restos extraños.

b. No manipular ni limpiar la herida.

c. Colocar a la persona herida en posición anti-shock.

d. Ninguna de las respuestas es correcta.

8. Tratamiento de heridas simples:

a. Si la hemorragia es en sábana, no hay que tapar la herida.

b. Si sangra, hay que taparla con un apósito estéril.

c. Si sangra, no hay que tapar la herida.

d. Todas las respuestas son correctas.

9. Tratamiento de heridas graves:

a. Si hay cuerpos extraños enclavados, hay que extraerlos lo antes posible.

b. Si hay cuerpos extraños enclavados, hay que fijarlos para evitar que se muevan durante el traslado a la víctima y causen nuevos daños en su interior.

c. Si hay cuerpos extraños enclavados, hay que aplicar agua oxigenada para facilitar su extracción.

d. Todas las respuestas son correctas.

10. Las hemorragias internas:

a. Salen directamente al exterior y siempre van acompañadas de una herida.

b. No son visibles desde el exterior; cualquier órgano puede sangrar, ya sea por traumatismo directo, ya sea por enfermedad.

c. Son en colgajo y con pérdida de sustancia.

d. Todas las respuestas son correctas.

11. Síntoma general de hemorragia:

a. Palidez y frialdad de la piel.

b. Rigidez del cuello.

c. Respuesta a estímulos dolorosos.

d. Todas las respuestas son correctas.

12. La prioridad en el tratamiento de una hemorragia:

a. La propia seguridad, la del herido, y el control de las hemorragias de riesgo vital.

b. Evitar la transmisión de enfermedades.

c. Conseguir que el entorno se mantenga higienizado.

d. Ninguna de las respuestas es correcta.

09

LA ACTITUD Y EL COMPORTAMIENTO ANTE EL PUBLICO. AUTOCONTROL EMOCIONAL. RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS. AUTOPROTECCIÓN.

UNIDAD 9

LA ACTITUD Y EL COMPORTAMIENTO ANTE EL PUBLICO. AUTOCONTROL EMOCIONAL. RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS. AUTOPROTECCIÓN

La actitud y el trato a las personas asistentes al establecimiento o espectáculo. Las relaciones entre personas

La actitud que debe mostrar el personal del servicio de admisión se encuadra dentro del respeto que debe regir todas las relaciones entre personas.

Así lo remarca la Ley de Espectáculos y Actividades Recreativas, estableciéndolo como derecho y obligación, tanto de las personas espectadoras y usuarias, como de los titulares, organizadores, actuantes y demás personal. Dentro de los derechos de las personas espectadoras y usuarias se encuentra el de recibir un trato respetuoso y no discriminatorio (art. 8. f). A su vez, estos tendrán el deber de respetar a los artistas, intérpretes, ejecutantes y demás personal. De la misma manera, dentro de las obligaciones de titulares y organizadores está la de guardar el debido respeto y consideración al público asistente (art. 12.2. h), y también el personal al servicio de los establecimientos abiertos al público, de los espectáculos y de las actividades recreativas estará obligado a respetar al público asistente (art. 14.a).

También el reglamento habla de respeto, y concreta más obligaciones del personal de admisión en su trato con las personas asistentes: “En el ejercicio de sus funciones este personal debe actuar de forma no arbitraria y con respeto a los derechos y libertades de las personas, no ingerir bebidas alcohólicas, drogas ni sustancias tóxicas o psicotrópicas, ni portar ningún tipo de arma, ni desempeñar funciones establecidas para el personal de seguridad privada”. (Art. 62.2 del Reglamento de Espectáculos y Actividades Recreativas).

Las tareas del personal de admisión implican directamente el trato con el público. En esta relación, en ocasiones, desaparecen los parámetros de respeto dando lugar a situaciones de tensión o enfrentamiento. Por eso es importante no olvidar cuál es la función de este tipo de profesionales, y cuáles son los límites de su actuación: la norma insiste en la diferenciación clara entre las funciones del personal de admisión y las del personal de seguridad. Esto significa que en el instante en que se produzca la más mínima situación que pueda suponer intervenir para restablecer el orden, el personal de admisión no podrá actuar por su cuenta, y tendrá que avisar al servicio de seguridad o a las fuerzas de orden público, en su caso.

Es preciso que el personal de admisión sepa de las herramientas existentes para ayudar a que estas relaciones se lleven a cabo en los debidos términos de respeto, y para evitar conflictos o conseguir reconducirlos. Se tratará, de este modo, de conceptos como el

autocontrol emocional e identificación de emociones, las habilidades sociales, escucha activa, empatía y asertividad, entre otras.

Las emociones y su influencia en la conducta. La ira. El miedo.

Una emoción se puede definir como una experiencia afectiva en cierta medida agradable o desagradable, que supone una cualidad fenomenológica característica y que da lugar a una respuesta, a una conducta en concreto. Las emociones sirven, por tanto, para ejecutar la conducta eficaz para cada exigencia. Por ejemplo, la ira facilita las reacciones defensivas, la alegría la atracción interpersonal, la sorpresa la atención a nuevos estímulos, etc... La emoción, además, dirige la conducta, en el sentido que facilita el acercamiento o la evitación del objetivo de la conducta motivada.

Para controlar las emociones es necesario identificarlas previamente. Existen ciertos patrones de reacción afectiva distintivos, generalizados y que suelen mostrar una serie de características comunes en todos los seres humanos. Se trata de las emociones de alegría, tristeza, ira, sorpresa, miedo y asco. Se puede defender incluso que se caracterizan por una serie de reacciones fisiológicas o motoras propias, así como por la facilitación de determinadas conductas. *(Mariano Chóliz Montañés, 2005. Psicología de la emoción: el proceso emocional)*.

Aquí nos detendremos en la ira y el miedo, por ser las más susceptibles de surgir en las situaciones de acceso a establecimientos o espectáculos y de dar lugar a conflictos.

IRA

- Características. Es el componente emocional del complejo Agresividad- Hostilidad- Ira. La hostilidad hace referencia al componente cognitivo y la agresividad al conductual.

- Instigadores. Condiciones que generan frustración, interrupción de una conducta motivada, situaciones injustas o atentados contra los valores morales, restricción física...

- Actividad fisiológica. Elevada actividad neuronal y muscular. Elevación en la frecuencia cardíaca.

- Procesos cognitivos implicados. Se focaliza la atención en los obstáculos externos que impiden la consecución del objetivo o son responsables de la frustración. Obnubilación, incapacidad o dificultad para la ejecución eficaz de procesos cognitivos (“estar cegado”).

- Función. Movilización de la energía para las reacciones de autodefensa o de ataque. Eliminación de los obstáculos que impiden conseguir los objetivos y generan frustración.

- Experiencia subjetiva. Sensación de energía e impulsividad, necesidad de actuar de forma inmediata (física o verbalmente) para solucionar activamente la situación problemática. Es una experiencia aversiva, desagradable e intensa. Relacionada con la impaciencia.

MIEDO

- Características. El miedo es una reacción ante un peligro real, y la respuesta es proporcionada a éste. La ansiedad es desproporcionadamente intensa con la supuesta peligrosidad del estímulo.

- Instigadores. Situaciones potencialmente peligrosas. Pueden ser variadas e incluso carecer objetivamente de peligro. Situaciones novedosas y misteriosas. Dolor y anticipación del dolor.

- Actividad fisiológica. Aceleración de la frecuencia cardíaca.

- Procesos cognitivos implicados. Valoración primaria: amenaza. Valoración secundaria: falta de estrategias de afrontamiento apropiadas. Reducción de la eficacia de los procesos cognitivos, obnubilación. Focalización de la percepción casi con exclusividad en el estímulo temido.

- Función. Facilitación de respuesta de escape o evitación de la situación peligrosa. Al prestar una atención casi exclusiva al estímulo temido, facilita que el organismo reaccione rápidamente ante el mismo. Moviliza gran cantidad de energía. El organismo puede responder más intensamente que en condiciones normales. Pero si la reacción es excesiva, disminuye la eficacia.

- Experiencia subjetiva. Es una de las emociones más intensas y desagradables: provoca aprensión, desasosiego y malestar. Preocupación, recelo por la propia seguridad o por la salud. Sensación de pérdida de control.

¿Qué es el autocontrol?

Autocontrol emocional es la capacidad de conseguir, ante cualquier acontecimiento, situación o pensamiento, identificar las emociones y la relación que tienen con nuestra conducta. Se trata de evitar que el razonamiento se nuble con las emociones, pues esto afecta a la objetividad en el momento de tomar decisiones. Autocontrol no significa únicamente reprimir las emociones, resistirse al impulso de actuar según ellas, sino canalizarlas para regular la conducta.

El autocontrol emocional posibilita saber reaccionar ante la presión, pensar más claramente durante situaciones estresantes, y evitar que la situación se vaya de las manos cuando hay provocaciones.

El autocontrol puede ser innato, pero también puede aprenderse. Existen una serie de técnicas que, de trabajarse con habitualidad, ayudan a mantener el autocontrol y la calma en situaciones de enfrentamiento. Conseguir el autocontrol es fruto de un trabajo personal **consciente y constante.** Ésta es una breve descripción de algunas de las técnicas más utilizadas: *(Claudia Pradas Gallardo).*

- Respiración profunda: controla las reacciones fisiológicas antes, durante y después de enfrentarse a situaciones intensas. Se efectúan inspiraciones profundas y prolongadas, llevando el aire hasta el abdomen. La cadencia puede realizarse de esta forma: inspiración profunda- cuenta hasta cuatro. Mantener las respiración- cuenta hasta cuatro. Espirar- cuenta hasta ocho. Repetir.

Es una técnica sencilla de realizar que se puede hacer en cualquier momento.

- Detención del pensamiento: puede usarse antes, durante o después de la situación. Tiene cierta dificultad, pues requiere identificar los propios pensamientos negativos y sustituirlos como positivos.

- Relajación muscular: esta técnica requiere entrenamiento previo. Estos son los pasos para practicarla.

  • Sentarse cómoda y tranquilamente. Cerrar los ojos.

  • Relajar lentamente todos los músculos del cuerpo, empezando por los dedos de los pies y acabando en el cuello y la cabeza.

  • Una vez relajado, imaginarse en un lugar tranquilo y despreocupado (una playa, un monte...), lo más claramente posible. Estos ejercicios deben hacerse una vez al día durante diez minutos, para poder automatizarlos y conseguir relajarse en pocos segundos.

- Ensayo mental: practicar mentalmente, imaginando las posibles situaciones, pensando en lo que se va a decir y hacer.

- Razonamiento lógico y regulación del pensamiento: consiste en identificar el torrente de pensamientos negativos, analizarlos y razonarlos de forma lógica.

- Distracción: para momentos de emergencia, cuando no se pueden controlar los sentimientos de otra manera. Hay que intentar distraerse con algún estímulo reconfortante: un libro, una película...

- Autorregulación: es una técnica que requiere práctica. Consiste en detectar y anotar los momentos en los que se pierde el control. Cuando se está en calma, pensar en qué desencadenó la situación, qué pensamientos se tenían cuando se perdió el control de las emociones. Identificar los pensamientos desencadenantes y aprender a regular las emociones. Para ello se pueden usar la ayuda de otras técnicas de relajación.

- Entrenamiento asertivo y mindfulness: ambas son técnicas para regular el torrente de pensamientos, relajar la tensión emocional y elaborar una respuesta o realizar una conducta adecuada.

La descripción de estas técnicas sólo se ha hecho a título informativo. Algunas son relativamente sencillas de utilizar, pero para una mejor comprensión de los procesos emocionales y cómo controlarlos, se requiere recibir formación específica de tipo práctico adaptada a los casos concretos.

Situaciones conflictivas y agresiones. La curva de la hostilidad. Prevenir y actuar. *(Prevención-actuación ante situaciones conflictivas y agresiones. Escuela de Administración Pública Murcia, 2013).*

Es preciso tener en cuenta la influencia de los factores socio-ambientales en las reacciones de las personas. No es lo mismo trabajar en la entrada de un teatro que en una discoteca de moda por la noche; la tipología de la clientela y su actitud es completamente distinta; del mismo modo; además, hay que tener en cuenta la alta incidencia que el consumo de alcohol o drogas tiene en los comportamientos y en la pérdida de control de las personas que se encuentran bajo sus efectos.

También hay que tener en cuenta otros factores relacionados con la actividad, por ejemplo: que se haya retrasado por el motivo que sea; que algún actuante se haya caído del cartel; que no haya la suficiente información o que exista alguna falta de coordinación en la organización... son factores que pueden contribuir a que haya reacciones hostiles e incluso agresivas en el público.

<u>El patrón emocional de la hostilidad: las fases de la curva de la hostilidad.</u>

Una reacción hostil o de enfado generalmente sigue un patrón de activación emocional. La curva nos permite conocer el punto crítico en el que poder intervenir para ayudar a reconducir la situación a un estado emocional razonable. Estas son las fases de la curva de hostilidad propuesta por Allaire y McNeill.

Fase 1. Nivel racional. La mayoría de las personas son razonables, es el estado habitual. En este estado se puede interactuar y resolver problemas.

Fase 2. Salida o disparo. La persona da rienda suelta a sus emociones cuando los enfados se acumulan o aparece una situación interpretada como incómodo u hostil. En este momento es cuando no hay que responder a la provocación, ejerciendo el autocontrol. Hay que dejar que la persona libere su enfado y se desahogue. No hay que intentar razonar, hay que realizar escucha activa, atender a lo que la persona esté diciendo.

Fase 3. Enlentecimiento. Las reacciones intensas, el estar fuera de sí, es agotador. Por eso son de corta duración. Después de esto, la persona comienza a tranquilizarse. En este momento aún no hay que intentar buscar una solución, hay que esperar un poco más, pues la persona aún puede percibir ciertas expresiones como provocaciones ("Haga el favor de no hablarme así...", "Si sigue gritando e insultando llamaré a seguridad...", "Tranquilícese...").

En esta fase aún no hay que intervenir. Hay que seguir realizando escucha activa y dar a entender a la persona que se le está atendiendo, mirándola de frente (sin retar) y asistiendo con la cabeza, de modo que vea que se está teniendo en cuenta lo que está diciendo.

La escucha activa debe expresar empatía, es decir, se tendrá en cuenta la realidad de la otra persona, entender sus necesidades y expectativas, comprender su situación tal como la está viviendo.

Fase 4. Afrontamiento. En esta fase es cuando hay que intervenir. Lo que se diga en este momento contribuirá a calmar la situación; se debe demostrar que se ha escuchado y comprendido a la persona que ha entrado en cólera. Esto contribuye a que el malestar se extinga.

Se pueden dar a la persona posibles soluciones a su problema, aunque no se comparta su punto de vista; hay que hacerle ver que se intenta hacer algo por ella. Pueden usarse expresiones como "comprendo cómo te sientes" o "entiendo el problema", por ejemplo. Esto ayudará a la aparición de la siguiente fase.

Fase 5. Enfriamiento. Si se ha conseguido manifestar comprensión al asistente o espectador y éste la ha comprendido, la persona se tranquilizará y se podrá dialogar con ella.

Fase 6. Solución de problemas. Tras el enfriamiento, la persona regresa a la situación racional. En este momento es cuando se intentará solucionar el problema, si está en nuestras manos.

Qué hacer y qué evitar ante personas irritadas y hostiles

QUÉ HACER

- Ante una amenaza verbal, sutil y que no sea explícita, lo mejor es no darse por aludido/a, pues si se hace esto aumentan las posibilidades de ataque directo del agresor.

- Si hay violencia verbal explícita y directa, seguir intentando no responder a las provocaciones sin sobresaltarse.

- Si es posible, en caso de que el agresor aún tenga cierto grado de receptividad, intentar controlar la situación utilizando la asertividad y la empatía.

- En caso de no manejar la situación, establecer una distancia de seguridad, situándose lo más cerca posible de una vía de escape y de cara al agresor.

- Si lo anterior no es posible y el grado de violencia va en aumento, llamar a seguridad o a la policía.

Actitudes y conductas a adoptar:

- Orientarse físicamente hacia el interlocutor.

- Comenzar el contacto con frases tipo: “Dígame”, “En qué le puedo ayudar”.

- Mantener una postura de acogida.

- Orientar la mirada al interlocutor.

- Usar un tono de voz cercano y sereno.

- Hacer gestos de asentimiento con la cabeza.

- Mantener una expresión facial acorde.

QUÉ NO HACER:

- Dejar de estar alerta, sobre todo cuando se trata de locales o espectáculos en los que se pueda prever que surjan conflictos, sea por el tipo de espectáculo, el horario, el tipo de público asistente, etc...
- Responder a las agresiones verbales, insultar, encararse, desafiar o agredir al agresor.
- Perder de vista las manos o dar la espalda al potencial agresor.
- Enfrentarse individualmente a situaciones o personas que se prevé que puedan comportarse conflictivamente, corriendo el riesgo de sufrir una agresión.
- Ignorar la situación si con ello se ve que aumenta el conflicto.
- Responder a la agresión de forma desproporcionada y con el objetivo de sobrepasar la mera neutralización de ésta.

Actitudes y conductas a evitar:

- Acercarse demasiado.
- Contacto ocular prolongado.
- Usar frases como: "¿Qué pasa?", "¿A qué vienen estos gritos?"
- Lenguaje corporal desafiante.
- Interrumpir con expresiones cortantes: "¿Qué te crees?", "¡Oye tú!".
- Usar un tono de voz alto, brusco y cortante.
- Dar la espalda o señalar con el dedo.
- Rechazar de malas maneras sus peticiones.

También hay que saber apreciar los "indicadores de crispación" en la comunicación no verbal del asistente o usuario, pues puede surgir la agresión en estas condiciones:

- Cambios en el tono de voz.
- Actitud contenida.
- Situación de sus manos (puños cerrados).
- Mirada fija sin parpadeo, con fijación de la cabeza.
- Palidez, sudoración.
- Inquietud motora.
- Repetición de frases.

Algunas técnicas asertivas para tratar con el público.

Existen diversas estrategias para ayudar a la comunicación entre personas. Con la escucha activa se presta atención a lo que dice la otra persona, se tiene en cuenta su punto de vista y se transmite que se entiende su estado emocional. Esto no significa ceder en nuestra postura, sino tratar de desarrollar un discurso razonable y conciliador. En esto consiste la asertividad: exponer el punto de vista propio sin agredir ni someterse a la voluntad de otras personas.

El uso de técnicas asertivas sirve para evitar el surgimiento de conflictos, así como para afrontar y enfriar los estallidos de cólera.

- **Técnica del disco rayado.** Consiste en repetir el mismo argumento una y otra vez, sin responder a cuestionamientos, preguntas, chantajes o coacciones. Se utiliza cuando la persona interlocutora no acepta un "no" por respuesta. Debe hacerse de modo neutro y no hostil. ("Lo siento, ya son las 3 y el establecimiento está cerrado").

- **Técnica del banco de niebla o claudicación simulada.** Se da en parte la razón a la otra persona, para después expresar claramente la postura propia. (Por ejemplo, si acude una persona con una entrada falsa y comienza a protestar: "¡Sois unos ladrones! ¡He pagado 200 euros por esta entrada!". "Sí, es cierto, las entradas son bastante caras; de todos modos, las entradas de este evento son diferentes a ésta que me has mostrado").

- **Aplazamiento asertivo.** Aplazar la respuesta a la afirmación desafiante hasta un momento en que se pueda estar más calmado. (Ejemplo: "¡Sois unos ladrones! ¡He pagado 200 euros por esta entrada!". "Sí, sí, por favor, esperad un poco aquí, hasta que pase esta gente, tengo que vigilar la puerta, ahora mismo os atiendo".

- **Técnica de la pregunta asertiva.** Se trata de pedir explicación, intentar que el interlocutor explique los argumentos que le llevan a hacer reproches y tener claro qué es lo que está pidiendo. ("Explícamelo, por favor, a ver si podemos arreglarlo").

Todos estos conceptos, estrategias y técnicas están encaminadas a evitar los conflictos, a poder solucionar los mismos verbalmente, a poder aplacar estallidos de cólera, o al menos poder dejar pasar el tiempo necesario para el enfriamiento. Sin embargo, en ocasiones se producen comportamientos violentos que terminan en agresión o daños. La solución a estas situaciones no debe darla el personal de admisión: será la seguridad privada o las fuerzas de seguridad, en su caso, quienes deberán intervenir.

La autoprotección personal y la defensa personal

El objetivo es que las personas sean capaces de defenderse y tomar las medidas necesarias para preservar su seguridad hasta que se personen las autoridades pertinentes.

La defensa personal se orienta a técnicas de protección ante un ataque; la autoprotección personal, en cambio, es más preventiva: incluye tácticas para minimizar las consecuencias y salir de las situaciones de riesgo.

Teniendo en cuenta que el personal de servicio de admisión es personal desarmado cuya misión no es guardar la seguridad ni el orden, lo principal es que no sufra su integridad física; es decir, no tiene que proteger la seguridad del establecimiento, ni evitar delitos, ni se le puede pedir que se enfrente a situaciones de amenaza más allá de lo que se puede pedir a una persona corriente.

Por ello, en caso de agresión, se recomienda lo siguiente:

- La primera acción para salvaguardar la integridad física propia: **huir**, evitar el enfrentamiento. La mayoría de las veces, siempre dependiendo de la tipología del local o espectáculo, será suficiente con entrar e impedir la entrada al agresor. Además, en eventos o situaciones que puedan revestir peligro, lo habitual es que el personal de seguridad se coloque (siempre para ejercer sus funciones) cerca de los accesos, además del personal de admisión.

- Hay que prestar atención a las actitudes de la gente, en aras de prever posibles estallidos de cólera y provocaciones. También hay que prestar atención al entorno.

- Si se produce la agresión, intentar cubrirse las partes del cuerpo más sensibles: cabeza y cuello. Se pueden utilizar los elementos que haya alrededor para resguardarse: las puertas del establecimiento, el mobiliario urbano, los coches... (por ejemplo, si se ha caído al suelo, meter la cabeza debajo de un banco, o de un coche, para protegerla de los golpes).

Si la huida no es posible, la agresión es inevitable y es necesario defenderse, estas medidas de defensa tendrán como único objetivo neutralizar la acción del agresor y permitir la huida. No es objeto de este módulo dar indicaciones sobre cómo llevar a cabo la defensa personal en la práctica, pues es una materia que requiere preparación y entrenamiento. La mejor defensa es evitar que se llegue a la situación en que las emociones rigen las conductas, para que se pueda reconducir a una relación de diálogo entre personas.

PREGUNTAS Unidad 9

1. ¿Puede el personal de servicio de admisión ingerir bebidas alcohólicas durante el ejercicio de sus funciones?

a. No.

b. Sí.

c. Sí, si la ocasión lo requiere.

d. Pueden beber alcohol, pero no pueden consumir drogas ni sustancias psicotrópicas.

2. De las siguientes afirmaciones, ¿cuál se ajusta más a la definición de "emoción"?

a. Una experiencia enriquecedora.

b. Una experiencia afectiva desagradable.

c. Una experiencia afectiva agradable.

d. Una experiencia afectiva que da lugar a una conducta de respuesta concreta.

3. El autocontrol emocional:

a. Es la capacidad de conseguir, ante cualquier acontecimiento, situación o pensamiento, identificar las emociones y la relación que tienen con nuestra conducta.

b. Es la capacidad de controlar las emociones de los demás.

c. Es la capacidad de conseguir controlar las emociones de los demás.

d. Es la capacidad de controlarse y no actuar en situaciones de peligro.

4. El autocontrol emocional:

a. Significa reprimir las emociones.

b. Significa resistirse al impulso de actuar según las emociones.

c. No significa únicamente reprimir las emociones, sino canalizarlas para regular la conducta.

d. Evita caer en situaciones estresantes.

5. ¿Qué es la curva de la hostilidad?

a. La representación gráfica del patrón de activación emocional de una reacción hostil o de enfado.

b. El punto en el que intervenir para evitar el enfrentamiento.

c. Una técnica de autocontrol.

d. Una técnica de defensa personal.

6. La curva de la hostilidad. En la fase 2, de salida o disparo:

a. En este momento no hay que responder a la provocación, ejerciendo el autocontrol.

b. Es el momento de actuar con rapidez, antes de que la situación se enfríe.

c. Hay que ignorar a la persona que se encuentra en esta fase.

d. No hay que dejar que la persona se desahogue.

7. La curva de la hostilidad. En la fase 3, de enlentecimiento.

a. La persona sigue reaccionando intensamente, con la energía que le da la ira.

b. No hay que buscar una solución en el momento en que la persona empieza a tranquilizarse, hay que esperar un poco más.

c. Hay que mirar de frente a la persona, retándola.

d. Hay que usar expresiones como: "Haga el favor de no hablarme así".

8. Qué hacer ante personas irritadas y hostiles:

a. Ante una amenaza verbal, sutil y que no sea explícita, lo mejor es no darse por aludido/a, pues pueden aumentar las posibilidades de ataque directo.

b. Ante una amenaza verbal, sutil y que no sea explícita, lo mejor es darse por aludido/a, para marcar los límites.

c. Si hay violencia verbal, explícita y directa, responder a las provocaciones.

d. Si hay violencia verbal, explícita y directa, inmovilizar al agresor.

9. Qué hacer ante personas irritadas y hostiles:

a. Ante una amenaza verbal, sutil y que no sea explícita, lo mejor es darse por aludido y acelerar el ataque directo.

b. Si no se puede manejar la situación y el grado de violencia va en aumento, llamar a seguridad o a la policía.

c. Si no hay violencia verbal, explícita y directa, no hay ningún problema.

d. Si hay violencia verbal, explícita y directa, responder a las provocaciones para marcar los límites.

10. Una de las siguientes es una actitud o conducta a mostrar ante una persona irritada y hostil:

a. Orientar la mirada al interlocutor.

b. Responder a las agresiones verbales, insultar, encararse, desafiar o agredir al agresor.

c. Perder de vista las manos o dar la espalda al potencial agresor.

d. Enfrentarse individualmente a situaciones o personas que se prevé que puedan comportarse conflictivamente, corriendo el riesgo de sufrir una agresión.

11. Una técnica asertiva, la técnica del disco rayado:

a. Consiste en repetir el mismo argumento una y otra vez, sin responder a cuestionamientos, preguntas, chantajes o coacciones.

b. Consiste en dar en parte la razón a la otra persona, para después expresar la postura propia.

c. Consiste en aplazar la respuesta a la afirmación desafiante hasta un momento en que se pueda estar más calmado.

d. Consiste en hacer oídos sordos a las provocaciones mientras se tararea una melodía repetitiva

12. La solución a las situaciones violentas es función del servicio de admisión.

a. Verdadero.

b. Falso.

c. Sólo si así consta en su contrato.

d. Todas las respuestas son correctas.

Bibliografía:

- Conceptos básicos de primeros auxilios: Academia Vasca de Policía y Emergencias.

- "12 Técnicas de Control Emocional", Claudia Pradas Gallardo. Revista de psicología online.

-"Prevención-actuación ante situaciones conflictivas y agresiones". Escuela de Administración Pública de Murcia, 2013.

- "Psicología de la emoción: el proceso emocional". Mariano Chóliz Montañés, 2005.

RESPUESTAS

Unidad 1

1.d	2.a	3.a	4.a	5.d	6.a	7.a	8.a

Unidad 2

1.a	2.a	3.a	4.a	5.d	6.a	7.a	8.a	9.a	10.b

Unidad 3

1.a	2.a	3.a	4.c	5.a	6.a	7.a	8.d	9.a	10.a

Unidad 4

1.a	2.a	3.c	4.a	5.b	6.c	7.d	8.b	9.d	10.c

Unidad 5

1.a	2.a	3.a	4.a	5.a	6.a	7.a	8.a	9.b	10.a	11.a	12.a
13.a	14.a	15.a									

Unidad 6

1.d	2.a	3.c	4.b	5.d	6.b	7.a	8.b	9.a	10.a	11.a	12.a
13.a	14.b	15.a	16.a	17.a	18.a	19.a	20.a				

Unidad 7

1.a	2.a	3.a	4.d	5.a	6.a	7.a	8.d	9.c	10.c

Unidad 8

1.a	2.a	3.c	4.a	5.a	6.a	7.a	8.b	9.b	10.b	11.a	12.a

Unidad 9

1.a	2.d	3.a	4.c	5.a	6.a	7.b	8.a	9.b	10.a	11.a	12.b

Euskadi, auzolana, bien común

EUSKO JAURLARITZA GOBIERNO VASCO