

# SIMULACRO DE DESPACHO

Saf202205

Área Safety  
Dirección de Integridad y Seguridad



# 1. INTRODUCCIÓN

Los programas de formación o entrenamientos y los ejercicios y simulacros de emergencia constituyen en las instalaciones deportivas (estadios) la base de la preparación ante una emergencia. **Su objetivo es asegurar que, en caso de accidente o emergencia, se podrán llevar a cabo todas las acciones necesarias para proteger al público y al resto de asistentes en el estadio.**

Los ejercicios y simulacros se utilizan para ensayar la adecuación de los planes de autoprotección y procedimientos, instalaciones y equipos de respuesta ante la emergencia; de este modo se entiende por ejercicio, **el conjunto de actuaciones previamente programadas que, abarcando aspectos concretos del plan de emergencias, tienen como finalidad la formación y el entrenamiento periódico (cada temporada) del personal profesional de la organización del titular del estadio y de la actividad a desarrollar en situaciones de emergencias. También probar y mejorar los procedimientos que instrumentalizan dichas actividades y de los medios materiales que integran la dotación de los equipos de emergencias.**

Por otro lado, se entiende como simulacro, **el conjunto de actuaciones previamente programadas que abarcarán la mayor parte de las acciones establecidas en el Plan de Emergencia del Plan de Autoprotección, con la importante finalidad de comprobar la capacidad de respuesta de la organización del club/SAD para afrontar situaciones de emergencia y que el personal de dicha organización ha sido previa y adecuadamente formado y entrenado para ello.**

Un aspecto importante de los ejercicios y simulacros de emergencia es **evaluar la preparación existente** para la respuesta de la emergencia conforme a los planes y procedimientos establecidos. Se llevarán a cabo ejercicios de **“simulacro de despacho”** para poner en práctica los procedimientos establecidos con el objetivo de desarrollar principalmente los protocolos de comunicación y responsabilidad en la gestión de emergencias. Basándose en la evaluación del ejercicio **“simulacro de despacho”** se llevan a cabo mejoras en los planes y disposiciones de emergencia.

**La implantación y comunicación** para la preparación general de la emergencia proporciona conocimiento sobre los planes de emergencia y mantiene a los profesionales informados oficialmente sobre los procedimientos. El profesional de partido da respuesta a la emergencia y recibe una información y entrenamiento especializado en función de sus responsabilidades.

Es preceptivo que todos los profesionales formados y con categoría profesional reciban formación con respecto a sus responsabilidades. Esto implica que, además de los responsables directos de las actividades de respuesta ante emergencias, también sus suplentes deban recibir formación y tomar parte en los simulacros. Los simulacros deben incluir en las posibles situaciones de emergencia aspectos como **el riesgo acontecido, el nivel de activación y las comunicaciones internas y externas establecidas.** En el simulacro de despacho se pone a prueba la toma de decisiones de los principales actuantes definidos en el Plan de Autoprotección, tanto a nivel de responsables operativos como estratégicos, para una resolución correcta de la emergencia simulada. Por lo tanto, no hay acciones reales, sino que todo es simulado en los despachos (sobre papel) en condiciones ficticias, sin movilizar la totalidad de las personas que participan en la actividad o en los equipos de emergencias.

En el ámbito de aplicación de este, el simulacro de despacho servirá para sustituir el simulacro normal práctico con actuantes que se deberá realizar cuando sea posible.



## 2. SIMULACRO DE DESPACHO

Generalmente se pueden realizar dos tipos de simulacros:

- 1. Simulacro con actuantes:** Implicados en la evacuación o en la gestión de la emergencia las personas de la instalación o presentes en el espacio.
- 2. Simulacros de despacho:** Se realizan a nivel interno operativo. Es un paso previo para poder realizar un simulacro con figurantes. De tal manera que, por lo menos las personas que tienen parte activa en la toma de decisiones en la emergencia está asegurado que conocen y dominan cuál es su función en la gestión de la emergencia. El simulacro de despacho permite que los principales actuantes con responsabilidad tengan un completo conocimiento del Plan de Autoprotección. Es obligatorio que después de la realización del simulacro de despacho en el estadio, todos los responsables que han participado en él, transmitan esta información a sus trabajadores. El Club, que es el titular de la actividad, deberá recibir oficialmente por parte de los proveedores de servicio que hayan participado en el simulacro y que tengan asignadas funciones en la gestión de la emergencia, la acreditación de la formación a sus trabajadores. Estos documentos deberán ser incorporados al Plan de Autoprotección, como acreditación del mandato normativo de comunicación y ejercicios del PAU.

### >> Objetivo

La finalidad de estos ejercicios prácticos es plantear la preparación y el desarrollo de un simulacro de activación de un plan de autoprotección de una actividad o de un centro de interés para la protección civil autonómica. En este caso se realiza sobre la actividad de partido que ha generado la redacción del Plan de Autoprotección.

- Se deben preparar ejemplos de situaciones de emergencia y crisis con el objetivo de la Acción ante esta crisis, de manera que los profesionales implicados presentes en el simulacro de despacho pongan en marcha el plan de autoprotección y ejecuten aquellas actuaciones, instrucciones o gestiones necesarias para la resolución final de la emergencia.
- El simulacro de despacho se realiza en un despacho y en la sala de control (UCO). Son los profesionales que ocupan estos dos espacios los que desarrollan la actuación prevista en el Plan de Autoprotección bajo la mirada de los observadores que anotan todo lo que se está realizando para después evaluar la actuación y corregir, si fuera necesario, los errores cometidos.



Fuente: Sergio Reyes, fotógrafo A.D. Alcorcón

## ➤ >> ¿Qué se pretende con un simulacro de despacho?

- Comprobación del operativo de emergencias
- Verificar la efectividad de las fichas de actuación
- Actuaciones grupales coordinadas por funciones y responsabilidades
- Comprobar que los medios técnicos a utilizar están operativos



## >> Metodología del simulacro de despacho

La metodología que se sigue en un simulacro de despacho es absolutamente práctica y exige la participación de todos los profesionales con responsabilidad oficial en la gestión de la emergencia.

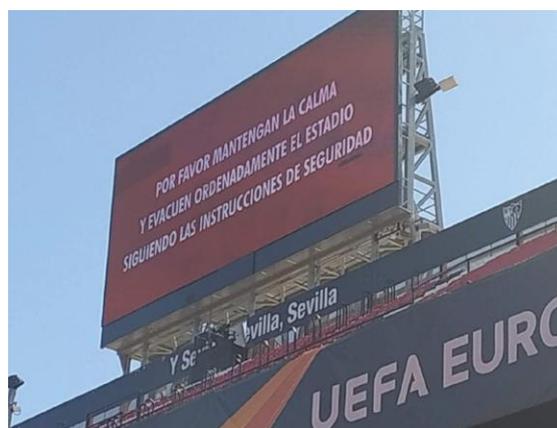
Tiene tres partes:

- 1. La presentación (10 minutos):** Se tiene que explicar en qué va a consistir el simulacro. Hay que informar cómo se va a realizar el simulacro y de esta manera poder obtener un resultado óptimo. Explicar las normas, reglas reales del simulacro.
- 2. El desarrollo (15-20 minutos):** La resolución de una emergencia más allá de 15-20 minutos sería un tiempo excesivo. (Por ejemplo, una evacuación, extinguir un conato de incendio o una amenaza de bomba)
- 3. Valoración (30 minutos):** Con los diferentes miembros de los equipos que han participado en el simulacro, una charla en la que se hace una valoración y se plantean los problemas, dificultades en la gestión de la emergencia, dificultades en la comunicación y errores detectados, etc.



## >> Metodología de la emergencia (caso a desarrollar)

- Saber qué emergencia se va a generar.
- Qué cronología se va a adoptar en la realización de los sucesos.
- Se exige la participación de todos los asistentes al simulacro. No podemos considerar como oportuna una presencia pasiva. Por ello, será importante dimensionar las actividades y los grupos de trabajo dentro del plan de autoprotección, de forma que cuando realicemos el simulacro de despacho, todas las personas invitadas tengan una participación. Se dividirán los espacios y funciones en detectores, gestores y actuantes en grada, (de manera simulada).



## >> Preparación del Simulacro

1. Se establecerán dos **grupos de actuantes** en el simulacro:

Grupo 1: UCO	Grupo 2: Despacho con vistas a grada
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jefe de emergencias</li> <li>• Coordinador de Seguridad (Operadores UCO)</li> <li>• Policía Local</li> <li>• Jefe de primeros auxilios</li> <li>• Jefe de equipo de comunicación (prensa Club)</li> <li>• Técnico infraestructuras de LaLiga (observador)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jefe/Equipo de primera intervención</li> <li>• Jefe/Equipo de evacuación</li> <li>• Equipo de primeros auxilios</li> <li>• Protección Civil</li> <li>• Servicio de catering</li> <li>• Equipo de mantenimiento del Estadio</li> <li>• Representante Área legal o Compliance Club</li> <li>• Representante Área Safety LaLiga (observador)</li> </ul>

**2. Designación de los roles activos:** Es preceptivo que todos los jefes de grupo y de emergencia y sus sustitutos estén presentes en el simulacro, así como el coordinador de seguridad (y sus colaboradores).

**3. Distribución de la hoja de registro:** Se realiza una distribución efectiva a cada persona del grupo o al equipo de intervención. En esta hoja se deberán ir anotando todas las acciones que el equipo va realizando. Es importante que cuando se inicia el simulacro, en la pantalla o monitor donde hemos dado la explicación de cómo va a ir el simulacro, aparezca un reloj para que todos los equipos apunten la hora donde realizan las actuaciones. Esto tendrá un gran valor para poder hacer el informe correspondiente y analizar las observaciones del tutor del simulacro de despacho y la percepción que han tenido los actuantes.



**4. Tipo de actuación (emergencia simulada).** Se realizará una explicación de una emergencia en el estadio, a los profesionales que están, en teoría, en la grada y que tendrán que comunicar con la UCO para informar de la emergencia.

**5. Designación de los roles activos:** Es preceptivo que todos los jefes de grupo y de emergencia y sus sustitutos estén presentes en el simulacro.

**6. Dos espacios de actuación:** El simulacro se realizará en dos espacios de actuación:

- **UCO:** Donde se ubicarán los responsables de la gestión de la emergencia. Estará activada la megafonía de emergencia, las comunicaciones y el control de acceso.
- **Sala de información:** Se ubicará el resto de personal de la emergencia que tendrá comunicación directa con la UCO y transmitirá y recibirá información. Tendrán radios para comunicar la emergencia.

## >> Descripción

Cada grupo deberá actuar según lo estipulado en el PAU, más concretamente lo establecido en el capítulo 6, Manual de Actuaciones y completado en las “fichas de actuación” que normalmente están en los anexos del Plan de Autoprotección.

Es obligatorio que exista un conocimiento previo de toda esta información, que se realiza a través de la implantación del Plan de Autoprotección, (realizada con anterioridad al simulacro y en el que se ha informado de este contenido y asignado oficialmente la jerarquía de mando y funciones en la gestión de la emergencia).

### Acciones:

- Todos los miembros de cada uno de los grupos deberán ejecutar lo establecido en su ficha de actuación según se vaya gestionando la emergencia.
- El observador anotará en la hoja de registro. Si no se actuara según lo dispuesto en la ficha, se anotará en la hoja de registro y se comentará al final del simulacro. La realización del simulacro es una herramienta de mejora del Plan de Autoprotección. Hasta que los mandatos no se ponen en práctica, no se sabe si van a funcionar bien según lo marcado en el Plan.
- Los responsables de cada equipo deberán resolver los problemas que le impidan llevar su cometido. Si es individual, como, por ejemplo, el jefe de emergencias, la tomará él, junto con el coordinador de seguridad. Si es el caso del equipo de primera intervención y contamos con dos profesionales, la decisión será consensuada.



## >> Desarrollo del simulacro

### Aspectos generales:

Los participantes en el simulacro se reunirán en una sala para explicar el desarrollo del simulacro.

**Todas estas situaciones deberán contar con la actuación, presencia y mando del coordinador de seguridad junto al jefe de emergencias.**

Una vez creados y definidos los equipos **cada uno ocupará el espacio asignado para el simulacro. (Despacho y UCO).**

A partir de este momento, los diferentes equipos irán desarrollando sus funciones, anotando cada actuación que realicen con exactitud de hora, emisor del mensaje y contenido del mismo.

**Cada responsable de equipo** tiene que anotar en el registro de actuaciones todas las acciones que se van realizando:

- N.º de acción:
- Acción:
- Hora-minutos:

### Comunicaciones:

Todas las profesionales que están en el simulacro tendrán el mismo canal de comunicación, de tal manera que cuando existen comunicaciones, tendrán que realizarse a través de radio. Se utilizará el mensaje:

- Comunica el jefe de emergencias: “jefe de emergencias a jefe de intervención”
- Responde el jefe de intervención: “adelante, jefe de emergencias”

### Desarrollo del simulacro:

Siempre el tutor del simulacro entregará una ficha en el despacho al responsable de vigilantes con la emergencia que se detecta en el estadio.

Posible situación de emergencia para desarrollar:

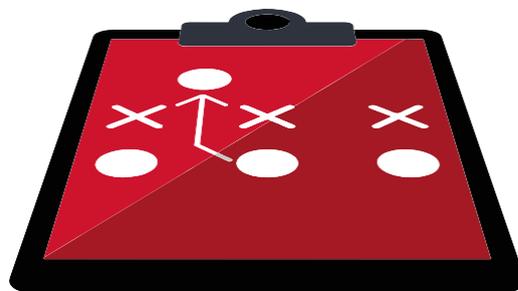
### Ejemplo:

**1. Acción inicial:** Se detecta un incendio y los vigilantes de zona lo comunican a la UCO.

**2. UCO solicita información de la emergencia**

**3. Desarrollo del Simulacro**

**4. (Optativo)** El jefe de intervención está interviniendo en un incendio y el tutor le entrega al jefe de emergencias una tarjeta y le comunica que hay otro incendio en el fondo sur. El jefe de intervención está actuando en la tribuna. En ese momento sabe que se está extendiendo el incendio. A partir de este momento se tendrán que tomar nuevas decisiones y tendrá que comunicarlo a los jefes de equipo que él controla.



### Situación de comunicación:

- El centro de comunicaciones informa a la UCO que la prensa se dirige a la sala de prensa, para que el jefe del equipo de comunicación se lo comunique al jefe de emergencias. Éste deberá resolver el procedimiento de comunicación, en cuanto al mensaje a comunicar y la información de la emergencia.
- Comunicación con contacto principal, director de partido y realización televisiva.

### • Ayuda externa. (Si fuera necesaria)

Centro de recepción de alarmas, por ejemplo, la recepción del club recibe una llamada de bomberos que solicitan por donde pueden acceder al recinto. Se gestionará esta ayuda externa desde la UCO a través de comunicación directa con el coordinador de seguridad.

### • Final de la emergencia.

Desde la UCO, el jefe de emergencia junto al coordinador de seguridad deciden finalizar la emergencia.



## >> Valoración del simulacro Role Play

Esta valoración requiere la participación de todos los actuantes/participantes.

- La sesión de valoración se iniciará con una breve exposición del tutor respecto a lo observado.
- A continuación, se dará la oportunidad a todos los participantes para que hagan su exposición/valoración del ejercicio.
- Analizar la actuación de todos los actuantes.
- Es importante tener en cuenta que esta valoración tiene que cumplir un doble objetivo, tiene que servir para mejorar aquello que se haya querido poner a prueba en el simulacro (todo PAU tiene una parte de procedimiento operativo concreto, un plan de emergencias, etc.) y también tiene que servir para identificar puntos de mejora del mismo simulacro de cara a próximas ediciones.



Fuente: José Ortega Galán. Fotógrafo Málaga CF



## >> Aspectos para valorar al final del simulacro

- **¿Todos los actuantes han llevado a cabo las acciones que les correspondía?** Analizar si es viable lo que se ha hecho o se han extralimitado en las funciones.
- **¿Existen grupos que han realizado acciones que no les correspondía?** Es importante saber si algún equipo o grupo ha realizado funciones atribuidas a otros grupos.
- **¿Ha existido falta de información? ¿Por qué?** La transmisión de información desde el centro de control o hacia el centro de control no ha sido todo lo correcta que se necesitaría.
- **¿Se han seguido los protocolos establecidos para cada función y profesional en la emergencia?** Se refiere a todos los pasos que hay que realizar en la gestión de la emergencia:

- |                         |                  |
|-------------------------|------------------|
| • Aviso                 | • Identificación |
| • Comprobación          | • Confirmación   |
| • Inicio                | • Activación     |
| • Comunicación exterior | • Otros          |



- **¿Son idóneas las fichas de actuación?** Las fichas son claras y han de ser concisas. Su extensión, como máximo ha de ser a dos caras.
  - **Cara 1:** Debe aparecer el plano del estadio con espacios vulnerables y críticos. (Por ejemplo, zonas de llaves de paso, enfermerías, zona de cuadros eléctricos, puertas de emergencia, etc.)
  - **Cara 2:** Funciones del profesional que tiene la ficha. No podemos entregar un dossier a cada profesional, debe ser una ficha concreta.
- **¿El simulacro ha resultado formativo?** Es importante detectar si los profesionales que han participado en este ejercicio han adquirido los conocimientos. El simulacro generará un “adiestramiento de los equipos que intervendrán en la emergencia”.

- **¿El simulacro ha sido útil para detectar puntos débiles o carencias del PAU?**  
Normalmente en los primeros simulacros es habitual que no todas las actuaciones hayan sido efectivas. Tenemos que valorarlas para poder mejorar. Ese es el objetivo.
- **¿Qué carencias se han encontrado en el manual de actuación?** Las actuaciones que se han realizado en el ejercicio para resolver situaciones y que no estaban previstas en el Plan de Actuación. Estos puntos deben quedar clarificados para incorporarlos si fuera necesario y realizarlos en próximos simulacros.

## >> Organigrama del Simulacro

En una situación de emergencias es importante saber exactamente el organigrama jerárquico y qué competencias tiene. Por esta razón, es importante conocer y dominar el organigrama de partido:

### ORGANIGRAMA DE EMERGENCIAS EN ESTADIOS DE FÚTBOL

RD 203/2010 PREVENCIÓN DE LA VIOLENCIA  
RD 393/2017 NORMA BÁSICA DE AUTOPROTECCIÓN

#### EMERGENCIA / CRISIS





## >> Participantes del Simulacro de despacho

1. Coordinador de Seguridad y operadores UCO
2. Jefe de emergencia (Titular y Suplente)
3. Responsable de comunicación del club
4. Responsable de infraestructuras de LaLiga
5. Jefe de intervención (Titular y Suplente)
6. Policía Local
7. Equipo de primera intervención
8. Equipo de evacuación.
9. Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado
10. Equipo sanitario (proveedor externo de asistencia sanitaria en el partido)
11. Protección Civil
12. Otros proveedores de servicios (bares, protocolo, patrocinadores, etc.)
13. Producción y realización de televisión



## >> Ejemplos de actuación completa

### Zonas de actuación

ZONA	ACCIONES PARA REALIZAR
 <p><b>DESPACHO 1</b> Con vistas directas a grada y terreno de juego</p>	Detecta y verifica la emergencia (Vigilantes)
	Contacta con la UCO informando de la emergencia
	Espera confirmación de activación PAU
	Comunica a todos sus trabajadores
	Actúa según “manual de actuación”
	Informa a la UCO del desarrollo de la intervención
	Control de la evacuación
	Coordinación de toda la información externa
	Posibilidad de coordinar la ayuda externa
	Posibilidad de organizar la evacuación
	Soporte a la actuación sanitaria
	Información de situación de la emergencia a la UCO
	Finalización de las actuaciones



## ZONA

## ACCIONES QUE CUBRIR



UCO  
O SALA DE CONTROL

Recibe aviso de emergencia

Coordinación con el coordinador de seguridad

Recibe valoración del jefe de intervención y decide junto con el coordinador de seguridad la activación del PAU

Gestiona la evacuación del estadio junto al coordinador.

Ordena la activación de la emisión de mensajes de aviso por los canales establecidos

Aviso a la UCO a nivel general

Aviso al 112

Se recomienda evacuación de la grada

Se activan avisos en el estadio: Megafonía/videomarcador/U televisiva

Avisan al personal de seguridad/Auxiliar para inmovilizar ascensores y otras acciones previstas

Aviso a zonas exteriores de la posible afectación

Control de la evacuación

Coordinación de toda la información externa

Finaliza la emergencia/Desactivación del Plan



## >> Desarrollo del Simulacro

- Los grupos de actuación estarán ubicados en dos espacios diferentes:
  - 1. UCO/SALA DE CONTROL**
  - 2. DESPACHO 1**
- El simulacro se iniciará con la recepción de “un aviso de incendio en la zona Grada Preferente”.
- Todos los equipos han de esperar a ser activados desde la UCO.
- Tendrá que actuar a quien corresponda y según el criterio establecido.
- Cuando un equipo de intervención quiere comunicarse con otro equipo, jefe de emergencia o equipo externo, se debe hacer a través del equipo de comunicaciones de partido.
- En las tarjetas debe aparecer la siguiente información:

### Modelo de tarjeta de actuaciones realizadas para informe y observaciones

#### Tarjeta de actuaciones

DE:

MOMENTO ACTUACIÓN:

A:

MENSAJE O AVISO REALIZADO:

RESPUESTA:



alcon vaas

Coca-Cola



LaLiga

E FUTBOL

CAL

POLICIA