



LA DEFENSA DE HOY,  
LA SEGURIDAD DE MAÑANA

# MANUAL EL PODER DE UN HOLA PARA LUGARES DE CULTO

## PROMOVER LA VIGILANCIA DEL PERSONAL MEDIANTE EL PODER DE UN HOLA

La Constitución de los EE. UU. garantiza la libertad de culto y el derecho a congregarse pacíficamente, reconociéndolos como una parte fundamental de la sociedad estadounidense. Mantener su integridad es vital para mantener nuestro estilo de vida.

Como ha quedado demostrado por varios eventos trágicos en todo el país, los terroristas y otros agentes extremistas violentos continúan intentando desestabilizar la democracia en EE. UU., infundir miedo y causar daño. Estos adversarios a veces identifican los lugares de culto como blancos de oportunidad por su relativa facilidad de acceso. Mantener la seguridad de estos sitios y, a la vez, conservar su ambiente abierto y hospitalario necesario para la congregación pacífica, exige implementar una metodología integral en materia de seguridad.

Todo el personal de asistencia de los lugares de culto puede contribuir en gran medida a mejorar la seguridad cuando comprende de qué forma identificar indicadores de conducta y cómo tomar precauciones para mitigar en forma segura el impacto de un ataque potencial.

Si se usan con eficacia, las palabras correctas pueden ser una **herramienta poderosa.**

Simplemente decir “Hola” puede generar una conversación casual con un desconocido y ofrecer la oportunidad de observar y establecer una conexión. El enfoque OHNO –Observar, Iniciar con un Hola, Sopesar el Riesgo y Obtener Ayuda– permite que el personal observe y evalúe comportamientos sospechosos y se sienta capacitado para reducir el riesgo y obtener ayuda cuando sea necesario.



El enfoque OHNO describe actividades y comportamientos que pueden resultar sospechosos o indicar actividades delictivas. Estas actividades pueden estar protegidas por la Constitución y deben ser denunciadas solo cuando hay hechos objetivos que racionalmente permitan llegar a la conclusión de que son sospechosas. No se deben denunciar si solo se trata de actividades protegidas, por razones de raza, religión, género, orientación sexual o por cualquier combinación de dichos factores exclusivamente.

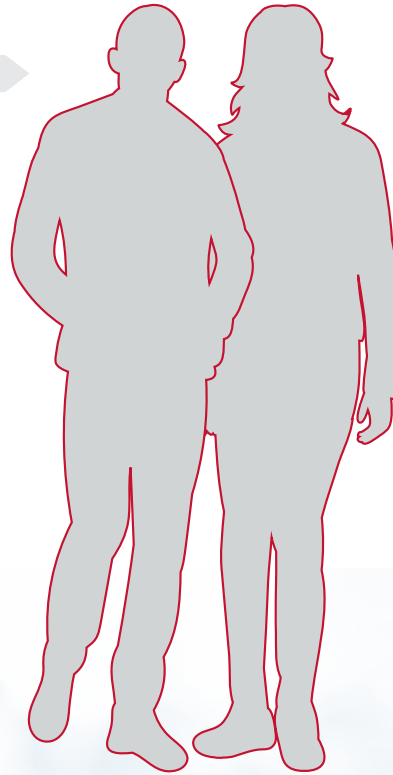


## OBSERVAR

**Para mejorar la seguridad en general y detectar amenazas potenciales, el personal debe estar atento a su entorno, observar proactivamente y evaluar a los demás.** Si bien las cuestiones mencionadas a continuación no son necesariamente indicadores de intenciones maliciosas, en los contextos adecuados pueden ayudar a identificar comportamientos sospechosos.

### Comportamiento

- ¿La persona parece estar estudiando las medidas de seguridad del lugar de culto? ¿Parece estar evitando las cámaras?
- ¿La persona dejó su auto en marcha sin razón aparente?
- ¿Parece permanecer demasiado tiempo dentro del vehículo?
- ¿Está tratando de pasar desapercibida?
- ¿Pregunta por otros miembros o por las autoridades religiosas del lugar de culto?
- ¿Exige hablar con las autoridades religiosas o encargados del lugar de culto?
- ¿Entra y sale repetidamente del servicio o santuario?
- ¿Trata de que un acomodador, portero u otra persona abandone el santuario con ella?
- ¿Aparenta tener una actitud de «vigilancia», mirando inquietamente las puertas y ventanas?
- ¿Es la única persona que está de pie o de cara a la congregación mientras los demás están sentados?



### Contexto

- ¿La persona está merodeando (sin entrar al lugar de culto) sin explicación razonable?
- ¿Está sola, o forma parte de un grupo?
- ¿Es conocida en el lugar de culto? ¿Parece saber hacia dónde se dirige?
- ¿Me resulta conocida o es conocida de alguien de la comunidad?
- ¿Es este un momento adecuado para que haya un visitante en el lugar de culto? (¿La congregación está celebrando un evento privado o público?)
- ¿Es un evento promocionado?
- ¿La persona hace preguntas sobre el lugar de culto, sus funciones, eventos o participantes?
- ¿La persona que ingresó parece no resultarles conocida a los demás participantes?
- ¿Se comporta de modo contrario a las normas del lugar?

### Vestimenta

- ¿La persona viste ropa inadecuada y poco habitual para un lugar de culto?
- ¿Viste un estilo militar tipo equipo táctico?
- ¿Parece estar ocultando algo bajo la ropa?
- ¿Está portando algo que parece inusual para el entorno?

## CONSEJOS DE SEGURIDAD

**Anime a cada miembro del personal a que observe a las personas y las situaciones** en el estacionamiento, las áreas adyacentes al lugar de culto y las salas y corredores interiores tanto antes, como durante y después de los servicios y las actividades. Por ejemplo: ¿Hay bolsas sin dueño? ¿Hay puertas cerradas cuando deberían estar abiertas? ¿Hay puertas abiertas cuando deberían estar cerradas?

**A menos que haya un motivo legítimo para que la gente permanezca en salas, habitaciones y oficinas, o afuera de pie, recuérdelos con cortesía que ha comenzado el servicio.** Si hubiera motivo para preocuparse, advierta cortésmente a la persona que ha comenzado el servicio. Si continúa habiendo motivo de preocupación por la seguridad, permanezca en el lugar hasta que la persona ingrese al servicio o se retire.

**Acercarse a una persona que parece sospechosa puede ser potencialmente riesgoso.** En algunas situaciones puede ser mejor denunciar la actividad a las personas con autoridad o entrenamiento para intervenir.





## INICIAR CON UN HOLA

A medida que el personal da la bienvenida a los visitantes, un saludo amable haciendo contacto visual puede marcar la diferencia en la forma en que un visitante reacciona, incluso si está disgustado o molesto. Esta interacción constituye la esencia de El Poder de un Hola.

**Practique El Poder de un Hola haciendo y diciendo lo siguiente:**  
*Sugerencia: Estas son preguntas importantes, y es fundamental escuchar activamente.*

¡Hola!  
¿Cómo está?

Bienvenido.  
¿Es la primera vez que viene?

¿Cómo puedo ayudarlo?

¿Está buscando a alguien en particular?

¿De qué forma podemos contribuir a mejorar su día?

### CONSEJOS DE SEGURIDAD

Si llega un desconocido, sea amable, inicie una conversación y llévelo hasta un asiento bien visible.

Sin documentación, es muy difícil probar que un incidente tuvo lugar. Asegúrese de que el personal documente todos los encuentros que hayan tenido con personas sospechosas. Esta información podría ser utilizada para hacer cumplir la ley o en un proceso judicial.



## SOPESTAR EL RIESGO

Observe, tenga en cuenta el contexto y evalúe mentalmente la situación.

Sopese el riesgo  
haciéndose las siguientes preguntas:

¿Está todo normal?

¿Hay algo preocupante en esta situación?

¿Parecen necesitar ayuda?

¿Hay algún peligro potencial?

El Poder de un Hola se basa, en parte, en la capacidad de una persona de detectar comportamientos que generarían sospechas razonables de actividades terroristas u otros delitos. Los siguientes indicadores justifican ser denunciados de inmediato.

### INDICADORES DE ACTIVIDAD SOSPECHOSA

- Amenazas explícitas o implícitas de actos de violencia o destrucción
- Lenguaje que una persona razonable consideraría amenazador
- Declaraciones o comportamientos que indiquen ideas suicidas u homicidas
- Declaraciones inapropiadas sobre hacer daño a otros
- Gestos exagerados o violentos (p. ej., apretar los puños o los dientes) que podrían interpretarse como amenazantes o intimidatorios

### CARACTERÍSTICAS DE UN INTRUSO ARMADO

- Movimientos como si tocara una presunta arma de fuego sen la cadera o cintura
- Movimientos corporales inusuales (adoptar una postura o moverse de modo de ocultar un arma)
- Bultos en la ropa que indiquen la presencia de un arma

Si el personal encuentra una persona con estas tendencias o alguien que parezca estar armado, inmediatamente debe buscar ayuda, llamar a las autoridades de la ley y notificar a los encargados del lugar de culto.

### CONSEJOS DE SEGURIDAD

Anime a todos los visitantes a firmar un libro de visitas para agregar sus nombres y datos de contacto.



## OBTENER AYUDA

**Tenga cuidado, y esté alerta y preparado para buscar ayuda.** Mantenga una buena relación con las autoridades de la ley locales para obtener respuesta en caso de notificaciones que no sean de emergencia. Si el personal se siente amenazado, debe alejarse con calma y cerrar las puertas con cerrojo, tomar nota de la descripción de la persona y llamar al 9-1-1.

### Al informar a las autoridades, tenga en cuenta las cinco “Q”:



¿**QUIÉN** está haciendo algo sospechoso? ¿Qué apariencia tienen? ¿Qué visten?



¿**QUÉ QUÉ** están haciendo que despierta sospecha?



¿En **QUÉ** momento actuaron en forma sospechosa?



¿En **QUÉ** lugar exhibieron la conducta sospechosa? ¿En Qué lugar está ahora la persona?



¿Por **QUÉ** la persona actúa en forma sospechosa?  
¿Podría estar bajo los efectos del alcohol o las drogas?

### CONSEJOS DE SEGURIDAD

**Invite a la policía local a visitar las instalaciones para familiarizarse con la disposición del lugar y con los edificios relacionados.** Entregue a las autoridades los planos y acceso a las áreas bloqueadas y de seguridad.

**Sepa cómo cerrar las puertas con rapidez y esté listo para hacerlo cuando surjan problemas.** El objetivo es evitar que el peligro en el exterior haga daño a la congregación en el interior.

**Considere cerrar oficinas y habitaciones en desuso** Si el personal puede entrar a una habitación u oficina, cualquiera que desee cometer un delito también puede hacerlo.



## Mejores Prácticas de Respuesta a Incidentes

Los lugares de culto deben desarrollar planes y procedimientos para responder a emergencias. Una parte de la planificación de incidentes implica desarrollar una forma fácil para que todos puedan denunciar actividades sospechosas. Esto incluye actividades o personas que no constituyan una amenaza.

### Consideraciones sobre la Cadena de Notificaciones



¿Qué debe hacer el primer anfitrión que advierte un problema?



¿Quién lo ayudará a él y quién informará / advertirá al clero, las autoridades religiosas, la congregación?



¿Quién llamará a las autoridades de la ley?



¿Quién bloqueará las puertas para que el asaltante no entre, si esto fuera posible?



¿Quién guiará a la congregación a un lugar seguro? ¿Cómo lo harán?

### CONSIDERACIONES SOBRE EL PLAN DE RESPUESTA A INCIDENTES

Si bien es incómodo hablar de las situaciones de crisis, un plan de comunicación puede reducir el caos en caso de emergencia.

- Establezca un grupo de planificación cuya función principal sea prepararse para crisis potenciales.
- Desarrolle el plan junto con otros grupos de la comunidad, inclusive las autoridades de la ley, el departamento de bomberos y los servicios médicos de emergencia.
- Elabore carteles para colocar en forma destacada en el edificio, para que los miembros puedan ver siempre los puntos de evacuación y salida, los procedimientos de cierre y los lugares de refugio.
- Haga simulacros de los planes de emergencia en forma regular para que todos sepan qué hacer en caso de emergencia real.
- Los lugares de refugio son habitaciones con pocas ventanas o sin ellas, que todos deben ubicar inmediatamente para buscar resguardo. Todas las ventanas, puertas al exterior y demás aberturas deben estar cerradas y bloqueadas.

Consulte a las autoridades locales de la ley o al Asesor de Seguridad de Protección de la Agencia de Seguridad de Infraestructura y Ciberseguridad (*Cybersecurity and Infrastructure Security Agency; CISA*) si necesita ayuda para desarrollar un plan de emergencia.<sup>1</sup>

## Mejores Prácticas contra Tiradores Activos

El personal de los lugares de culto debe estar bien informado sobre los planes de emergencia a seguir para ayudar a los fieles durante un incidente con un tirador activo.

### CORRER



Anime a los fieles a evacuar el lugar y dejar sus pertenencias. Llame al 9-1-1 cuando sea seguro hacerlo. Siga las instrucciones de la policía.

### OCULTARSE



Si los fieles no pueden escapar sin correr riesgo, ínstelos a ocultarse, quedar fuera de la vista del asaltante y permanecer en silencio. Silencie todos los dispositivos electrónicos. Cierre y bloquee las puertas, las persianas y apague las luces. Anime a los fieles a diseminarse u ocultarse separados unos de otros, y a permanecer en sus escondites.

### LUCHAR



Como último recurso, los fieles deberán estar preparados para defenderse, actuando agresivamente para emboscar al asaltante junto con otras personas, usando armas improvisadas, como sillas, extintores, tijeras y libros que puedan distraer y desarmar al asaltante.

<sup>1</sup>: [cisa.gov/protective-security-advisors](https://cisa.gov/protective-security-advisors) o enviar e-mail a [central@cisa.dhs.gov](mailto:central@cisa.dhs.gov)

## Recursos

### **Organizaciones Religiosas - Lugares de Culto (FBO-HoW, en inglés)**

[cisa.gov/faith-based-organizations-houses-worship](https://cisa.gov/faith-based-organizations-houses-worship)  
Provee recursos para informar a las FBO-HOW sobre decisiones de seguridad. Incluye una Autoevaluación de Seguridad de la FBO-HOW.

### **Vigilancia de Empleados – El Poder de un Hola**

[cisa.gov/employee-vigilance-power-hello](https://cisa.gov/employee-vigilance-power-hello)  
Brinda recursos sobre el enfoque de El Poder de un Hola para ayudar a empleados y parroquianos a observar y evaluar comportamientos sospechosos y denunciarlos cuando sea necesario.

### **Recursos de CISA sobre Preparación contra Tiradores Activos**

[cisa.gov/active-shooter-preparedness](https://cisa.gov/active-shooter-preparedness)  
Brinda una variedad de recursos, incluso información sobre capacitación presencial, talleres en todo los EE. UU. y capacitación en línea a través de FEMA (Agencia Federal para el Manejo de Emergencias).

### **Federal Bureau of Investigation (Agencia Federal de Investigación; FBI) - Recursos para Preparación contra Tiradores Activos**

[fbi.gov/survive](https://fbi.gov/survive)  
Brinda servicios de evaluación operativa y de comportamientos amenazantes y servicios de manejo de amenazas para ayudar a detectar y prevenir actos de violencia dirigidos, ayudando a instituciones académicas, de salud mental, comercios, comunidad, autoridades de la ley y entidades gubernamentales a reconocer y desactivar a potenciales tiradores activos que puedan tornarse violentos.

### **Manual de Planificación de Emergencias**

[cisa.gov/publication/active-shooter-emergency-action-plan-guide](https://cisa.gov/publication/active-shooter-emergency-action-plan-guide)  
Brinda un video integral sobre preparación contra tiradores activos, respuesta y recuperación.

### **Federal Emergency Management Agency (Agencia Federal para el Manejo de Emergencias; FEMA)**

#### **Manual para el Desarrollo de Planes de Emergencia de Alta Calidad para Lugares de Culto**

[hsdl.org/?abstract&did=739220](https://hsdl.org/?abstract&did=739220)  
Ofrece orientación para desarrollar planes operativos de emergencia de alta calidad para lugares de culto.

### **Department of Homeland Security (Departamento de Seguridad Nacional; DHS)**

#### **If You See Something, Say Something® (Si ve algo, diga algo)**

[dhs.gov/see-something-say-something](https://dhs.gov/see-something-say-something)  
Brinda información adicional sobre cómo reconocer y denunciar indicadores de actividades sospechosas relacionadas con el terrorismo.