

Todos somos seguridad

Ver, avisar — y no ser el héroe.

En cinco líneas

La seguridad de un hotel no la hace un departamento: la hace la suma de todos los ojos que trabajan en él. La camarera de pisos ve la puerta que no cierra; el camarero, al niño que lleva demasiado rato solo; el técnico, el olor a quemado; el recepcionista, la espera prolongada de quien no se dirige a nadie ni a ningún sitio. Ninguno de ellos es vigilante — y los cuatro son seguridad. El sistema funciona con una fórmula de tres verbos que cierra esta escuela de módulos departamentales: ver (el ojo entrenado en lo que no encaja), avisar (por el canal, a tiempo, con datos) y no ser el héroe (tu trabajo es activar la respuesta, no protagonizarla).

El guion, paso a paso

- 1. Entrena el ojo de tu puesto.** Cada posición ve cosas que ninguna otra ve: haz tu lista de las cinco señales de riesgo que tu puesto puede detectar antes que nadie — la salida de emergencia bloqueada, el objeto abandonado, el humo, la puerta forzada, la conducta que no encaja, el niño solo. Lo que no está en tu lista, no lo verás cuando pase.
- 2. En la duda, avisa.** La señal débil se comunica aunque probablemente no sea nada — porque el precio de los dos errores es asimétrico: el aviso innecesario cuesta un minuto; el silencio necesario puede costarlo todo. El «no quería molestar» es la frase que precede a todos los sucesos evitables.
- 3. Avisa bien: canal, datos, calma.** A quién toca (seguridad, responsable de turno, recepción), con el qué-dónde-cuándo preciso, y sin alarmar al público: la emergencia se comunica con la misma discreción con la que se gestiona. El aviso que siembra pánico crea el segundo problema.
- 4. Tu papel termina donde empieza el riesgo.** Contener lo inmediato si es seguro hacerlo — cerrar una llave, apartar a un huésped, señalar — y dejar la intervención a quien corresponde. El empleado que activa bien la respuesta salvó la situación exactamente igual que el que la ejecuta: la cadena entera es el héroe.

Con recursos limitados: cómo sostener el estándar

Si no tienes...	El estándar se sostiene así
Departamento de seguridad propio	La cultura multiplica lo que hay, pero no sustituye la dotación, los medios ni los protocolos que exija la evaluación de riesgos — eso, si falta, se pide y se corrige. Mientras: la lista de señales por puesto, el canal de aviso claro y el punto del briefing donde se comentan las rarezas de ayer. Un hotel pequeño con cultura de aviso es más seguro que uno grande con un vigilante solo.

Delante del huésped

QUÉ HACER	QUÉ NO HACER	QUÉ NUNCA HACER
Mantener el ojo de tu puesto activo mientras haces tu trabajo. Avisar con discreción y datos. Tranquilizar al huésped si pregunta, sin afirmar un control que no consta: «lo estamos gestionando; siga, por favor, las indicaciones del equipo» — y «está resuelto» solo cuando lo esté de verdad.	Comentar la señal con los compañeros en lugar de avisarla. Verbalizar alarmas delante de huéspedes.	Ignorar una señal que afecte a una persona vulnerable — un menor, alguien desorientado, alguien en peligro: eso se actúa y se comunica siempre, sin excepción y sin cálculo de si «será algo».

Errores frecuentes

- ◆ Creer que vigilar es cosa de otros: el uniforme que llevas incluye los ojos.
- ◆ Normalizar la rareza repetida («ese siempre anda por ahí»): lo que se normaliza deja de verse — te suena de la ficha 33, y aquí protege personas.
- ◆ Avisar tarde por miedo al ridículo: en seguridad, el ridículo es el mejor resultado posible de un aviso.
- ◆ Convertir el aviso en tertulia: la señal viaja por el canal, no por el office.

LA REGLA DE ORO

**«Ver, avisar —
y no ser el héroe.»**

El ejercicio de esta ficha

Haz la lista de tu puesto: las cinco señales de riesgo que tu posición puede detectar antes que el departamento de Seguridad — y para cada una, a quién avisarías y con qué palabras exactas. En la corrección que sigue te comparto mi lista — y arrancamos el Módulo 12: El huésped difícil.