

**DETALLES Y APRECIACIONES SOBRE EL
SUICIDIO EN CENTROS COMERCIALES
(DETALLES CASO REAL)
RIESGOS Y OPORTUNIDADES**

Un ensayo presentada para obtener el título de

Especialista en Gestión de la Seguridad

Universidad Militar Nueva Granada, Bogotá D.C.

Alejandro Velásquez Sánchez

Mayo 2015.

Detalles y apreciaciones sobre el suicidio en centros comerciales (detalles caso real), riesgos y oportunidades¹

Resumen

El suicidio es una problemática de seguridad y salud pública, para lo cual Gobierno y empresa privada trabajan conjuntamente para adelantar acciones preventivas que permitan evitar desenlaces fatales. A través de un caso real presentado en un centro comercial en Bogotá se presenta la problemática del suicidio, sus estadísticas a nivel nacional y la probabilidad de ocurrencia de éste en centros comerciales. Se plantean un conjunto de acciones dentro de la gestión de riesgos empresariales en procura de hacer evidente que tan preparados están los centros comerciales para tratar adecuadamente una situación de este tipo.

Palabras Clave: Seguridad, Centros Comerciales, Gestión Riesgo, Suicidio.

Abstrac

Suicide is a problem of security and public health. Government and private enterprise work together to advance preventive actions to avoid fatal. Through a real case presented in a shopping mall in Bogota the problem of suicide, their national statistics and probability of occurrence of this shopping center is presented. a set of actions raised within the enterprise risk management in order to make clear as shopping malls are adequately prepared to deal with a situation of this kind.

Keywords: Security, Shopping Centers, Risk Management, Suicide.

¹ Este ensayo se apoyó en la gran mayoría de las asignaturas de la Especialización.

Introducción

Este documento tiene como fin dar a conocer el grado de riesgos y afectaciones a las cuales se puede hacer acreedor un centro comercial al no tener las medidas necesarias para reducir la probabilidad de ocurrencia de un suicidio dentro de las instalaciones de un centro comercial teniendo en cuenta el número de visitantes que tiene durante una jornada normal de operación.

Este trabajo contiene hechos reales ocurridos en un centro comercial del país. Teniendo en cuenta y salvaguardando los derechos de las personas afectadas dentro de los hechos se ha tomado la decisión de cambiar las identidades de las personas involucradas.

En el año 2014 se vio materializado el riesgo de pérdida de vida por suicidio dentro de un centro comercial, para este caso y haciendo caso a la protección de identidades se ha tomado la decisión de llamar a la persona involucrada "Carlos" quien es el protagonista principal de la historia cuando toma la decisión de mandarse al vacío en las instalaciones de un centro comercial de la ciudad de Bogotá.

La idea principal del documento es echar un vistazo general al suceso de manera que nos permita identificar el actuar de la compañía de seguridad en el caso y de esta manera tener claridad sobre las responsabilidades y deberes frente a un caso como el que desafortunadamente se presentó.

El artículo presenta en las dos primeras partes la explicación del concepto de suicidio junto con las acciones para su prevención y como se presenta este hecho en Bogotá teniendo en cuenta los datos de encuestas de percepción como las estadísticas del Instituto de Medicina Legal y

Ciencias Forenses. La tercera parte del documento presenta el caso sucedido en el Centro Comercial T donde un joven sufre un accidente considerado como suicidio y finalmente fallece. La cuarta parte expone los aspectos que deben tener en cuenta los centros comerciales para enfrentar este tipo de situaciones considerando entre otros la gestión del riesgo, los riesgos en centros comerciales, su identificación por parte de las oficinas de gestión de riesgo y las acciones que deben adelantarse como preventivas de riesgo en centros comerciales.

Es importante conocer que aspectos fueron relevantes para que tanto el centro comercial como la compañía de seguridad no se viese involucrada directamente en el caso y que nunca repercutieran reclamaciones por omisiones o demás en contra de ellos.

Suicidio: concepto y prevención

Para comenzar es importante tener claridad sobre el significado de la palabra suicidio. La Organización Mundial de la Salud (definió el suicidio como *“todo acto por el que un individuo se causa a sí mismo una lesión, daño, con un grado variable de intención de morir, cualquiera sea el grado de intención letal o de conocimiento del verdadero móvil”* (Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses, 2015). Según MedLinePlus el suicidio corresponde al acto de atentar contra la vida propia de manera deliberada. Se toma como referencia el hecho que conlleve a una acción que pudiese desenfrenar el acto de morir a través de cualquier medio sea por un acto propio o a través de un tercero (MedLine Plus, 2012). En este sentido, y como se expresa en el documento “La respuesta de muchos, la experiencia de la vida: el suicidio” el

concepto de muerte hace referencia a la cesación o término de la vida, a la destrucción, aniquilamiento, a la ruina (Chica, 2010).

La Organización Mundial de la Salud (OMS) considera que el suicidio repercute en las poblaciones más vulnerables del mundo y, es considerado un grave problema de salud pública no solo en los países desarrollados sino también en aquellos denominados como economías emergentes y en los menos desarrollados (Organización Mundial de la Salud, 2000, 2014a). Así mismo, hace referencia a los factores sociales, psicológicos, culturales y de otro tipo que pueden interactuar para conducir a una persona a un comportamiento suicida (Organización Mundial de la Salud, 2014a). En este caso a priori se puede establecer que existen un conjunto de factores internos y externos que pueden motivar a una persona a tomar la decisión de quitarse la vida.

Prevención suicidio

Las actividades de prevención del suicidio requieren coordinación y colaboración entre múltiples sectores de la sociedad, públicos y privados, incluidos el de la salud y otros, como los de educación, trabajo, agricultura, comercio, justicia, defensa, así como los responsables de las leyes, la política y los medios. Estos esfuerzos deben ser integrales y sinérgicos y estar integrados, porque ningún abordaje singular es suficiente para una cuestión tan compleja como la del suicidio (Organización Mundial de la Salud, 2014b).

Gráfico 1. Modelo salud pública, OMS



Fuente: Organización Mundial de la Salud (2014)

Como lo sugiere la OMS (2014) las estrategias para contrarrestar estos factores de riesgo son de tres clases.

1. Las de prevención universales, diseñadas para llegar a toda una población, pueden procurar aumentar el acceso a la atención de salud, promover la salud mental, reducir el consumo nocivo de alcohol, limitar el acceso a los medios utilizables para suicidarse o promover una información responsable por parte de los medios de difusión.
2. Las estrategias de prevención selectivas se dirigen a grupos vulnerables², mediante “guardianes” adiestrados que ayudan a las personas vulnerables y mediante servicios de ayuda como los prestados a través de líneas telefónicas.
3. Las estrategias indicadas se dirigen a personas vulnerables específicas mediante el apoyo de la comunidad.

Por parte del gobierno en Colombia, el Ministerio de Salud y Protección Social impulsa una serie de medidas definidas por la OMS que buscan disminuir esta conducta (Ministerio de

² Los grupos denominados vulnerables hacen referencia a aquellos compuestos por personas que han padecido traumas o abuso, los afectados por conflictos o desastres, los refugiados y migrantes y los familiares de suicidas

Salud y Protección Social, 2015). Según la OMS, estos cuatro puntos son clave para lograr el objetivo:

1. Restricción del acceso a los medios de suicidio, como sustancias tóxicas y armas de fuego.
2. Identificación y tratamiento de las personas que sufren trastornos mentales y por consumo de sustancias.
3. Mejora del acceso a los servicios de salud y la asistencia social.
4. Cobertura responsable de las noticias sobre suicidios en los medios.

Sin embargo, hace énfasis en que; para que estas acciones sean eficaces requieren de un trabajo multisectorial, continuo y con cobertura a los diferentes grupos poblacionales. La restricción del acceso a los medios utilizables para suicidarse es un elemento clave de la prevención del suicidio. Sin embargo, las políticas de restricción de esos medios requieren un conocimiento de los métodos preferidos en diversos grupos de la sociedad, y cooperación y colaboración entre múltiples sectores (Organización Mundial de la Salud, 2014a, 2014b).

Suicidio en Bogotá: percepción y estadísticas

Las encuestas de percepción y victimización son consideradas una herramienta de investigación, que contribuye a estudiar la criminalidad en contextos urbanos desde una perspectiva integral y multicausal. En el caso de Bogotá, la Encuesta de Percepción y Victimización ha sido desarrollada periódicamente por la Cámara de Comercio de Bogotá, con el

propósito de establecer los factores subjetivos que complementan las cifras oficiales de criminalidad y de analizar los distintos aspectos que afectan la seguridad en la ciudad (Bogotacomovamos.org, 2015; Cámara de Comercio de Bogotá, 2014).

De acuerdo al Informe de Calidad de Vida de Bogotá 2014 el suicidio representa el 10% del indicador muertes violentas que reportó 35,4 muertes violentas (Cámara de Comercio de Bogotá, 2014), como se muestra en el gráfico 1.

Gráfico 2. Muertes violentas por 100.000 habitantes Bogotá 2014



Fuente: Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses. Bogotá Como Vamos 2015

Según el Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses para el año 2014 se reportó que el índice de mortalidad por suicidios era de 4,33 muertes por cada 100.000 habitantes en Colombia, manteniéndose dentro del promedio de suicidios de los últimos 10 años en el país. Dentro de la estadística reportada para ese mismo año, realizó 1.878 necropsias debidas a suicidio (Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses, 2015).

Durante la última década los casos reportados por suicidios registraban un total de 18.336 registros, con un promedio de 1.833 casos por año y una tasa promedio anual de 4,09 casos por cada 100.000 habitantes (Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses, 2015).

Ahora si bien se cuenta con la información que permita consolidar el numero de casos materializados (muerte) y se analizará el numero de visitantes por cada centro comercial de la ciudad (Bogotá) versus el promedio de suicidios por año por cada 100.000 habitantes, tomando como referencia una tasa de de cocurrencia de 4,33 suicidios (promedio 2014, que es menor al promedio de los últimos 10 años 4,9) se obtendria entonces información relevante que ayudaria a ver la importancia de tener en cuenta este item dentro de los estudios de seguridad en los centros comerciales (CEACSC, 2015; Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses, 2015).

Los resultados de la confrontación se muestran en la tabla 1.

Tabla 1. Probabilidad de ocurrencia 4,33 por cada 100.000 visitantes

Centro Comercial	Visitantes/Mes	Probabilidad Suicidio
Centro Mayor	685.200	30
Gran Estación	375.900	16
Plaza de las Américas	369.000	16
Unicentro	347.200	15
Plaza Imperial	294.500	13
Ciudad Tunal	288.300	12
Hayuelos	280.900	12
Jumbo	259.200	11
Santa Fe	253.000	11
Portal de la 80	246.700	11
Éxito	236.700	10
Salitre Plaza	208.700	9
Centro Chía	203.700	9
Centro Andino	178.600	8
Bulevar Niza	154.500	7
Mercurio	143.100	6
Tintal Plaza	111.200	5
Unisur	107.000	5
Floresta	90.600	4
Metrópolis	84.500	4

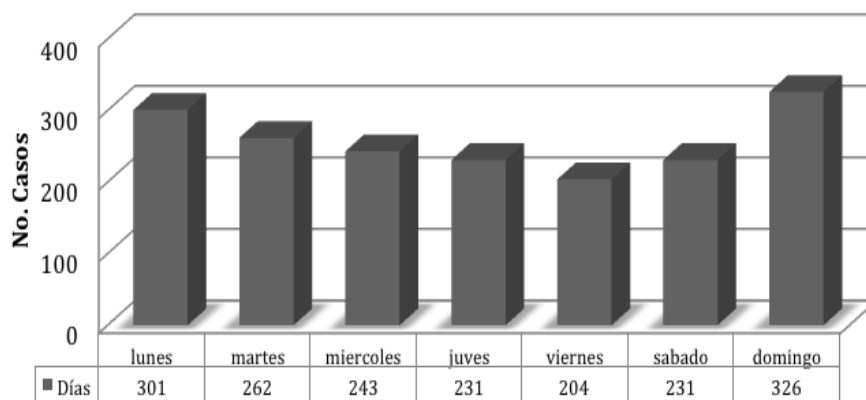
Fuente: Cálculos por el autor a partir de datos Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses

Si se revisan los resultados de la tabla anterior se puede ver que es realmente angustiante la probabilidad de ocurrencia o de materialización del riesgo de muerte por suicidio dentro de los centros comerciales, motivo por el cual este riesgo debería ser tenido muy en cuenta dentro de los análisis y estudios que se realicen en dichos establecimientos, más aún, reforzar controles para mitigar la probabilidad de ocurrencia.

Considerando los niveles de afluencia a los centros comerciales versus los días y horas en los cuales se presentan el mayor numero de casos, se pueden orientar los esfuerzos para mitigar la materialización del riesgo.

Lo anterior permite evidenciar, como se muestra en el gráfico 2, que los días de mayor ocurrencia son los domingos, seguidos de los lunes y los días martes, siendo los domingos el día de mayor trafico en los centros comerciales es cuando se deberían reforzar los dispositivos de seguridad para lograr un control mas efectivo. De igual manera podríamos decir que se tornaría mucho mas fácil llegar a tener un control mas claro los días lunes dado que según las estadísticas de afluencia de la semana a los centros comerciales es el día de menor registro de ingresos.

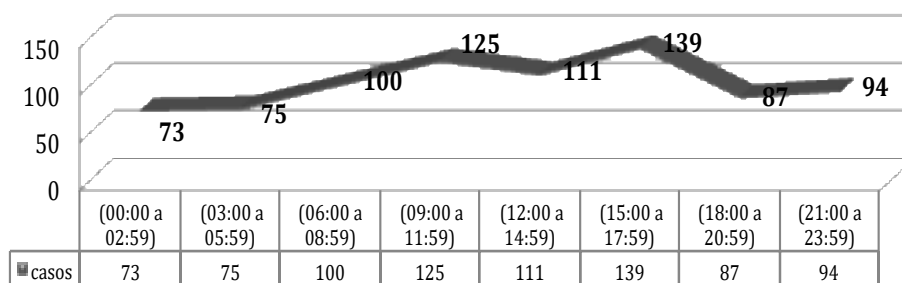
Gráfico 3. Suicidios según día de ocurrencia



Fuente: Cálculos por el autor a partir de datos de Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses (2015)

No solo los días en que se presentan los casos pueden dar información valiosa sobre la orientación de esfuerzos, si no también poder detallar las horas de los acontecimientos de tal manera que ayudaría a obtener un panorama más claro de la situación; es por eso que a continuación se muestra la tendencia en horarios de materialización de los casos.

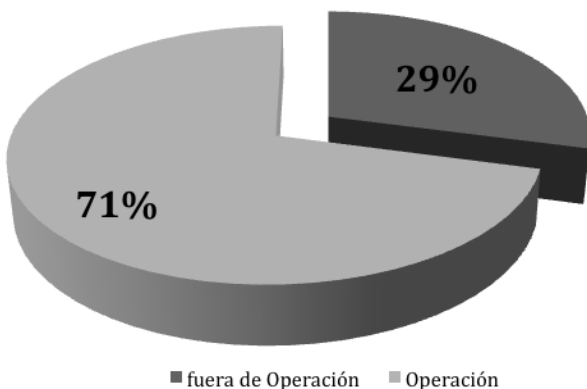
Gráfico 4. horario reporte de casos



Fuente: Cálculos por el autor a partir de datos de Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses (2015)

Si se toma en cuenta que la mayoría de los centros comerciales tienen un horario de operación que inicia sobre las 09:00 horas y finaliza sobre las 21:00 y, la permanencia es permitida hasta que los cinemas en caso de que se tengan dentro del mismo es hasta las 02.30 se podría ver que de ese grueso de incidentes presentados durante las 24 horas el mayor numero de ellos se presentando durante la operación como se muestra en el grafico 3 y 4.

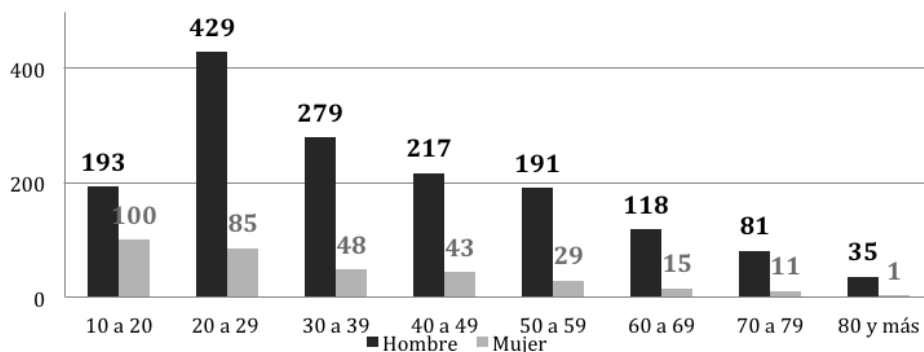
Gráfico 5. Incidentes en la operación del centro comercial



Fuente: Cálculos por el autor a partir de datos de Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses (2015)

Para la gerencia siempre resulta importante tener patrones que ayuden a identificar acciones o situaciones fuera de lo común y para ellos es de mucha importancia filtrar del gran total de eventos edades y géneros, con ellos se puede ir mas al detalle acerca de que tipo de conductas podrían llegar a permitir evidenciar un posible suicidio.

Gráfico 6. Número de suicidios por género y edad



Fuente: Cálculos por el autor a partir de datos de Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses (2015)

Como se puede evidenciar en el gráfico 5, el 82% de los suicidios registrados corresponden al género masculino, mientras que las mujeres solo ocupan 18% restante, siendo esto una muestra significativa sobre cual género se deben enfocar esfuerzos para prevenir sucesos

indeseados. Teniendo en cuenta que de ese gran porcentajes de hombres el pico significativo esta entre las edades de los 20 a 29 años con un número de registros de 429 eventos.

Administración pública y seguridad

El enfoque que la Administración de Gustavo Petro (2012-2014) le dio a la seguridad bogotana y a las zonas críticas un énfasis en la inclusión social, el desarme ciudadano y la seguridad preventiva. El Plan de Desarrollo: Bogotá Humana, presentaba una amplia descripción de las acciones a realizar en el componente seguridad, el restablecimiento de derechos y la reintegración de población vulnerable.

La administración actual de Enrique Peñalosa, en el plan de desarrollo “ Bogotá Mejor para Todos, específicamente para el tema de seguridad, plantea que este programa está orientado a mejorar la seguridad y la convivencia en la ciudad a través de la prevención y el control del delito, el fortalecimiento de las capacidades operativas de las autoridades involucradas en la gestión de la seguridad en la ciudad, el mejoramiento de la confianza de los bogotanos en las autoridades y la promoción de la corresponsabilidad de los ciudadanos en la gestión de la seguridad y la convivencia en Bogotá (Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., 2016).

Las estrategias de seguridad en el plan de desarrollo “Bogotá Mejor para Todos 2016 – 2020” tendrán el siguiente enfoque: gestión de información de calidad para la toma de decisiones.

1. Mejoramiento en la atención de emergencias de la ciudad
 - a) Fortalecimiento y la integración tecnológica:
 - b) Diseño de procesos y protocolos de interacción para la respuesta a

emergencias:

- c) Entrenamiento y capacitación del personal:
2. Prevención del delito
 3. Control del delito
 - a) Se fortalecerá la infraestructura y los medios con los que cuentan los organismos de seguridad y justicia
 - b) Se contribuirá a la cualificación de las entidades de seguridad para que presten un mejor servicio a los ciudadanos.
 - c) Se afianzará el Modelo Nacional de Vigilancia Comunitaria por Cuadrantes en las zonas de mayor incidencia de delitos, violencias y conflictividades (Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., 2016).

El caso: Suicidio en centro comercial

En los siguientes párrafos se describe de manera sucinta los hechos relacionados con el suicidio de un adolescente en un centro comercial T (en adelante CCT) en Bogotá D.C. en 2014. Se decide conservar parte de las expresiones usadas por los guardas de seguridad con el propósito de identificar claramente lo sucedido y las acciones de verificación y contrastación que se llevaron a cabo durante el caso y la investigación.

Lugar de Ocurrencia: CCT

Hora: Horario nocturno al cierre de la operación

Se ha el siguiente análisis de los hechos ocurridos, teniendo en cuenta que en ese momento el autor de este artículo se desempeñaba como jefe de seguridad de dicho centro comercial:

Hechos:

1. Un guarda de la compañía de seguridad en compañía de una compañera de trabajo informa a uno de los supervisores del CCT que en un sector de cubierta al lado de las atracciones se arrojó una persona hacia el sector de puerta de ingreso peatonal.
2. Se informa que la víctima cae sobre el asfalto al lado de la puerta de salida peatonal del CCT, esta puerta está conectada con la estación de transporte público, por lo cual el flujo de visitantes que ingresa y sale es alto; esta situación hace que la oportunidad de tomar registros fotográficos fuese muy elevada.
3. El supervisor de seguridad protege la información acordonando el área ubicando a los guardas alrededor de la escena y de esa manera evitar que personas mal intencionadas tome evidencia fotográfica y de video que puedan utilizar para mal interpretar lo sucedido respecto al CCT y la imagen de la víctima y la compañía de seguridad.
4. De acuerdo a informes de seguridad de la compañía, el supervisor activa un protocolo de respuesta informando al central de monitoreo quien a su vez, solicita el apoyo del auxiliar de Cruz Roja. De inmediato se dirigen los dos supervisores CCT al área donde ha caído la víctima, realizan el acordonamiento del área con los guardas asignados a la zona.
5. A las 20:54 horas el auxiliar de Cruz Roja junto con el apoyo del cuerpo de bomberos realizan valoración de la víctima quien se encuentra con signos vitales.
6. Simultáneamente una vez ocurrida la novedad se llama al 123 desde la escena y se comunica el estado del paciente aclarando los hechos ocurridos y la hora en que ocurren.
7. Una vez se identifica que el paciente aún se encuentra con signo vitales, el grupo de personas que atienden los primeros auxilios procede a inmovilizarlo, el facilitador verifica bolsillo

derecho en donde se encuentra la documentación del paciente quien responde al nombre de "Carlos".

8. A las 21:02 horas el paciente es trasladado por unidades de la Secretaria Distrital de Salud hasta la clínica donde sería atendido por personal médico especializado.
9. La central de operaciones del CCT comunica al jefe de gestión de seguridad y riesgos y al jefe de operaciones de la compañía de seguridad, quienes se dirigen a realizar la verificación de los hechos y hacer el acompañamiento a la víctima en la Clínica donde es internado.
10. Entregada la información del hecho por parte de los supervisores a los jefes directos de investigación de las compañías de seguridad y CCT se toma contacto con los familiares de "Carlos", informando donde se encuentra internado.
11. Los jefes de gestión integral de riesgo en representación del CCT y de la compañía de seguridad entablan conversación con los padres de "Carlos" entran en un ambiente de confiabilidad donde la mamá de muchacho cuenta detalles de la vida de su hijo y confirma que claramente el joven había tomado la decisión de quitarse la vida por un tema de matoneo del que estaba siendo víctima por parte de las directivas del plantel educativo donde estaba estudiando.
12. A las 23:45 se obtiene un parte médico donde se anuncia que el paciente se encuentra estable.
13. Los jefes de gestión del riesgo abandonan la clínica y se dirigen al CCT para obtener más información que permita esclarecer los que realmente sucedió en el lamentable hecho.

Verificaciones Posteriores:

1. El equipo se dirige al sitio donde cayó la víctima el cual se encontraba acordonado
2. Se solicita a las unidades de aseo que limpiaran el área, siempre dejando registro fotográfico y de video de todas las actividades realizadas, con su debida minuta e informe.

3. Las actividades de verificación posterior al hecho tuvo el acompañamiento de personal efectivo de la Policía Nacional y los Policías del Cuadrante quienes fueron quienes atendieron la novedad presentada desde el comienzo.
4. Recopilar la información obtenida por el dispositivo de operaciones, seguridad y limpieza que estuvieron presentes en el lugar de los hechos con el fin de evitar que se pudiese filtrar la información, haciendo un back up en una única memoria y eliminando los archivos del sitio de origen de donde fueron grabados.
5. Efectuar la verificación de cámaras y celulares.
6. Se solicita formalmente un informe a cada uno de los colaboradores que estuvieron presentes dividiéndolos en varios cuartos y teniendo como premisa obtener información más clara y poderla confrontar sin que esta estuviese contaminada por parte de sus compañeros.
7. Mientras los colaboradores involucrados en el lugar de los hechos realizan su tarea, los investigadores se dirigen a la central de monitoreo para extraer los videos del hecho suscitado con la premisa de poder entender lo ocurrido y poder tener un único control de información.

Contrastación de Información:

1. Cuando se toma en contexto la información que transmite la colaboradora se confirma la hipótesis de la mamá quien en la charla obtenida en la clínica, dice que muy posiblemente su hijo había visitado el CCT el día anterior entre las 19:00 horas y las 21:00 horas, las cuales fueron horas en que él se ausentó de su lugar habitual de permanencia.
2. Se realiza un nuevo seguimiento a las cámaras y teniendo en cuenta que el joven solo podría ingresar por la puerta 1 y acceso peatonal dos (según información suministrada por su madre) puesto que venía desde el occidente de la ciudad y de esta manera poder desvirtuar cualquier otro tipo de suceso que pudiese hacer responsable a las compañías que laboran en el CCT.

3. En los videos se ve claramente como el joven estudia el lugar de los hechos y finalmente toma la decisión de donde lo haría y se retira del CCT.
4. El equipo de investigaciones del CCT y la compañía de Seguridad toman la evidencia necesaria para actuar y tener claridad acerca del hecho, se cita al comité de crisis sobre los comunicados a emitir y la posición del CCT frente al lamentable hecho.

Las tres primeras acciones de verificación implican plantearse la siguiente pregunta: ¿Por qué la decisión de limpiar el área de los hechos?. Ante lo cual es claro que varias personas pudieron haber visto el lamentable hecho y en pro de obtener algún tipo de beneficio o simplemente querer tener una primicia en cuanto a lo sucedido podían lanzar a nuncios que estuvieran en contra de la integridad de Sergio, su familia y el equipo de seguridad y operaciones del CCT. Seguidamente surge otra pregunta: ¿Se podía realizar esta limpieza en el lugar de los hechos? En el momento que "Carlos" es remitido a la clínica con vida no se habla de una investigación por muerte si no de un accidente ocurrido dentro del CCT.

De acuerdo a las acciones de verificación 5, 6 y 7 se identifica una situación particular en la cual el hecho fue reportado antes de que el joven se lanzara al vacío. En los videos se lograba ver claramente como una guarda del esquema de seguridad corría a la cubierta de donde se iba a arrojar el joven y alcanza a entablar comunicación con el mismo en pro de evitar que el hecho sucediera, a lo cual el joven hace caso omiso y se lanza al vacío.

Las acciones de verificación implican realizar entrevista al personal de seguridad en la cual manifiesta que la acción tomo segundos en desarrollarse, también da su apreciación que el joven tenía fríamente calculado de donde y como se iba a lanzar y de qué manera hacerlo. Según el guarda, "Él se encontraba sentado en un pequeño muro frente a la cubierta y de repente sale

corriendo y se sube” es cuando según la versión del guarda corre a solicitar que se baje de la misma puesto que puede ocurrir un accidente, pero segundos después se da cuenta que es un acto premeditado por la actitud que toma el joven, mirándola, no cruzando palabras y lanzándose al vacío con la firme intención de quitarse la vida.

Lamentablemente después de haber obtenido un parte de estabilidad por parte del cuerpo médico la víctima fallece a la madrugada. Fiscalía y Policía recogen la información recopilada por la compañía de seguridad y CCT.

Un mes después de ocurridos los hechos, en las noticias RCN y El Espectador están haciendo del caso sucedido en las instalaciones del CCT, no se emiten juicios de responsabilidad relacionados con la seguridad del CCT sino que se enfocan en un tema de discriminación por parte de las directivas del colegio donde estudiaba (El Espectador, 2014; RCN, 2014). Lo anterior obliga a que las directivas del CCT reúnan el comité de crisis y emitan un comunicado de prensa en la cual daría su versión de los hechos desde que ocurre el accidente, el posterior traslado a la clínica y el fallecimiento de la víctima. Finalmente, el CCT aseguró que no se han presentado más casos como este y están listos a apoyar las iniciativas para esclarecer lo sucedido.

Semanas después se anunció un plantón en las instalaciones del CCT. Se dispuso de todo al acompañamiento por parte del equipo de seguridad y se desplegó una serie de actividades en las cuales se resaltaría el compromiso y el acompañamiento al mismo. Se decide involucrar un guarda de civil encubiertos que ayudarían a mantener el orden y custodiar a las personas que se encontraban realizando la actividad.

¿Cómo deben estar preparados los centros Comerciales?

Gestión del Riesgo en Centros Comerciales

La gestión del riesgo consiste en detectar oportunamente los diversos riesgos que pueden afectar el normal desarrollo de las actividades en la empresa, esto con el fin de diseñar un conjunto de estrategias y acciones que se anticipen al riesgo (KPMG, 2006). Para una gestión de riesgo exitosa en las empresas se debe tener en cuenta los siguientes aspectos:

1. Identificar todos los riesgos en la empresa
2. Realizar una evaluación de la probabilidad de ocurrencia y del impacto potencial
3. Cuantificar cual sería el costo de los riesgos en caso de que ocurrieran
4. Crear planes de acción para gestionar los riesgos de alta prioridad
5. Reconocer y gestionar los riesgos lo antes posible

De acuerdo con el enfoque de la gestión de riesgo empresarial proporciona algunos lineamientos o pautas relacionados con los deberes de la persona y el equipo encargado de la gestión de riesgo y sus implicaciones (De La Rosa, 2007), entre otras debe tener en cuenta las que se enuncian a continuación:

1. Supervisa la función de gestión de riesgo corporativa y es el máximo defensor del proceso de enfoque de gestión de riesgo.
2. Actúa como instructor de gestión de negocios colaborando en el diseño e implementación de una arquitectura de gestión de riesgo adecuada. además, revisa regularmente si estos sistemas son apropiados y eficaces.

3. Controla el perfil de riesgo de toda la organización y asegura que los principales riesgos sean identificados e informados a la alta dirección.
4. Asegura que los líderes de las unidades de negocios tengan una pertenencia apropiada respecto a la gestión de riesgo y que los equipos de gerencia practiquen una supervisión eficaz.
5. Confirma que el proceso de gestión de riesgo empresarial esté en funcionamiento en cada unidad de negocios según la política y el enfoque de gestión de riesgo aprobados.
6. Actúa como asesor y socio del director general, director financiero y director de operaciones en cuestiones de gestión de riesgo.
7. Colabora con los auditores internos y externos para que confíen en el producto proporcionado por el proceso gestión de riesgo empresarial a los efectos de la planificación y ejecución de la auditoría.
8. Colabora con el consejo de administración en el cumplimiento de sus responsabilidades de gobierno corporativo.
9. Colabora en la ejecución del proceso de gestión de riesgo aprobado.
10. Facilita, desafía e impulsa el enfoque integral del proceso gestión de riesgo empresarial.
11. Tiene autoridad para manejar una selección de tipos de riesgos significativos.
12. Es miembro del comité de gestión de riesgo y depende del director general o de la junta directiva.

Teniendo en cuenta el alto flujo de visitantes dentro un CCT y el control efectivo que podría tener un guarda en cierto momento, es importante y vital mitigar el riesgo e implementar guías de actuación que permitan tener una base clara y sólida en el momento que se presente un tipo incidente como el que se ha analizado en el documento y más aún cuando se habla de la vida

y la integridad de los visitantes del CCT, sin dejar a un lado la importancia de cuidar el buen nombre y la reputación del CCT, sus proveedores y aliados estratégicos (Cuadernos de Seguridad, 2009).

La falta de protocolos y manuales dejan en tela de juicio las medidas preventivas que poseen algunos centros comerciales para reaccionar ante el intento o la materialización de un suicidio dentro del mismo (Cuadernos de Seguridad, 2009). Es claro evidenciar que a pesar que muchos de los eventos que ocurren son falta de compromiso y falta de atención a las consignas establecidas por la compañía de seguridad y el CCT para realizar el debido chequeo de las áreas de responsabilidad, y aparte de eso existen muchas falencias en cuanto al conocimiento del que se debe hacer en caso de que ocurra algo.

Por lo tanto, los centros comerciales deben prepararse para prevenir, actuar y corregir en caso de algún accidente, siempre actuando en pro del CCT para que no tenga pérdidas materiales, reputacionales y económicas que puedan generar pausas en la continuidad del negocio. A continuación se explican los aspectos relacionados con riesgo, identificación del riesgo

Riesgos en Centros Comerciales

Los riesgos que se pueden materializar son varios y el impacto puede ser alto dependiendo de la forma en que el centro comercial actúe. Colmena Riesgos Profesionales cuando se refiere a los factores de riesgo empresarial, hace referencia a elementos, actividades, ambientes o acción humana que posee la capacidad de producir cualquier tipo de lesión o daño grave en la persona

(López, 2011), entre los factores más comunes relacionados no solo con la organización sino también con los proyectos que desarrolla están los siguientes.

1. Físicos
2. Químicos
3. Seguridad
4. Biológico
5. Ergonómicos
6. Psicosociales

En un centro comercial los riesgos que pueden presentarse son: pérdida de vidas humanas, daños irreparables a la integridad física del visitante, pérdidas económicas por las posibles indemnizaciones, sanciones legales por la falta de medidas preventivas y reactivas, la pérdida de imagen del centro comercial representada también en términos económicos y la continuidad del negocios por posibles cierres e investigaciones entre otros (INTECO, 2008). Como puede observarse, estos riesgos pueden ser parte de los riesgos de seguridad, físicos, químicos y psicosociales que se enunciaban en el párrafo anterior.

Identificación de Riesgos en Centros Comerciales

Es importante involucrar a todos los colaboradores directos del centro comercial en la recolección de información acerca de los posibles riesgos que puedan generarse dentro del mismo (Acecolombia, 2015), para ello se debe implementar una serie de reuniones que permitan traer

ideas claras de donde podemos estar teniendo falencias y de donde podríamos llegar a fallar en algún proceso, pues nadie más que ellos conocen el centro comercial y su operación.

Para este caso en específico debió tener en cuenta que la terraza del CCT contaba con unas barreras muy bajas en altura, el acceso a las mismas no es restringido y por el contrario permite que se preste para realizar actos que pudiesen poner en juego la vida de los visitantes, como es el tomar fotografías, subirse para tener una mejor visual de la ciudad, actividades extremas en otras tantas o la materialización de un suicidio como en este evento desafortunado.

Sin embargo no podemos olvidarnos del objetivo de negocio del CCT el cual tiene como obligación ofrecer sitios de interés para los visitantes sientan el deseo de ingresar al mismo y permanecer por un tiempo determinado dentro del mismo, es por eso que una buena identificación de factores de riesgo no habría ayudado a tener medidas

Dentro de las reuniones se deben realizar carreras de observación para que su identificación sea más fluida y de esa manera logremos un cubrimiento más amplio del mismo, es importante tener en cuenta las horas de operación, las rutas más transitadas, los sitios más visitados, las rutas de evacuación, los tiempos de mantenimiento de medios de transporte entendiéndose como ellos escaleras eléctricas, ascensores, pasillos muelles y demás, también es importante tener en cuenta la operación de nuestros clientes internos (locatarios, proveedores) para poder establecer protocolos y guías de actuación que permitan un orden adecuado en sus operación e identificar formas de actuar que sean específicamente útiles para ellos, los sitios de trabajo y permanencia del personal que opera para el CCT directamente entre otros.

Todos estos aspectos nombrados anteriormente ayudaran para que de cierta manera podamos ser claros al momento de tener un evento sin necesidad de parar las operaciones de los demás involucrados y poder evitar tener algún tipo de talanqueras generadas por los mismos.

A nivel organizacional se considerará el mapa estratégico de riesgos empresariales (Planning, 2010), principalmente porque todas las organizaciones están expuestas a riesgos internos y externos, que también pueden considerarse como oportunidades. Desde el punto de vista estratégico, es necesario que el gerente efectúe una reflexión sobre cuáles y como son los principales riesgos de la organización, determinando un mapa de riesgo a partir de la calificación sobre el estado actual para cada tipo de riesgo en forma genérica.

Para desarrollar el mapa de riesgos, primero se seleccionan los riesgos pertinentes a la empresa, en este caso el CCT, luego se califica el estado actual de cada uno de ellos en una escala de 1 a 5, siendo 5 alto riesgo y 1 bajo riesgo (tabla 6).

Tabla 2. Mapa Riesgos Estratégicos CCT

Fuente	Riesgos	Estado Actual
Relaciones Comerciales, Contractuales y de Cooperación	Riesgos de Cumplimiento de tipo legal, comercial y contractual, que afectarán la organización en los proyectos que desarrolla.	3
	Riesgos Reputacionales , asociados a la buena o mala afama por actividades y proyectos que desarrolla la organización	5
	Riesgos Estratégicos asociados a cambios en la estructura organizacional y áreas clave del negocio	3
	Riesgo de Gestión , cuando el interés de quienes toman decisiones y equipos de trabajo se contraponen a los intereses de la organización.	4
Estrategia Empresarial	Resistencia al cambio , procesos entrópicos generados cuando no se entiende y no se acepta un cambio en la organización.	5
	Riesgos Financieros , incapacidad de generar valor y generar flujos de caja libre operativos positivos.	4
	Riesgos Comerciales , asociados a la baja capacidad de generar valor a través de la venta de servicios.	4
Métodos de trabajo	Riesgo Operacionales , originados por errores, falta de capacidades en la realización de actividades de prestación, control, continuidad y calidad de productos o servicios.	5
	Riesgo Tecnológico , existencia de sustitutos tecnológicos eficaces de los	4

Fuente	Riesgos	Estado Actual
	productos o servicios que se comercializan Riesgos Informacionales , asociados a un manejo inadecuado de la información en términos de integralidad, confidencialidad, confiabilidad, oportunidad, disponibilidad, protección y encriptación	5

Fuente: Valoraciones efectuadas por el Autor y CCT Adaptado de Planning (2010)

De acuerdo a lo que muestra la tabla 6, el evento presentado esta correlacionado con los riesgos operacionales que pueden llegar a presentarse en el CCT y, como es de esperar van a influir directa e indirectamente en los riesgos reputacionales y en los riesgos de gestión, de ahí que su valoración sea la más alta.

Acciones de Prevención al Riesgo en Centros Comerciales

Cuando se habla de prevención, se tienen que seguir varias etapas que son las que ayudarían a fijar tareas y metas más claras dentro del proceso de actuación (Acecolombia, 2015; Congreso de la República de Colombia, 2012). Sin embargo, como no se han precisado aún, se propone tener en cuentas las siguientes etapas:

Etapas propuestas:

- Etapa 1. Identificación de Involucrados: Directivos de gestión del riesgo del centro comercial, personal de mantenimiento, guardas de seguridad, supervisores y jefes de seguridad así como el jefe de operaciones de la compañía de seguridad.
- Etapa 2. Establecer funciones y alcances: Es importante que cada uno de los colaboradores que participan en el procedimiento tenga en cuenta cuál es su función, responsabilidad y

alcance para que de esta manera no entorpezca la operación y esta pueda fluir de manera más eficiente.

- Etapa 3. Generación de brigada de emergencias: Elegir dentro del equipo de seguridad un grupo de personas para que sean capacitadas como brigadistas y tengan los conocimientos básicos para atender un evento, incidente o emergencia.
- Etapa 4. Programación de involucrados: Se debe garantizar que siempre se encuentre personal capacitado dentro de la operación continua del centro comercial entendiéndose las 24 horas del día y los 365.
- Etapa 5. Identificación de brigadistas: Es importante que los brigadista tengan algún tipo de distintivo que permita que los afectados puedan acercarse a él de manera más rápida pues es el quien en primera instancia puede llegar a realizar un procedimiento de manera más efectiva y eficiente.
- Etapa 6. Sistema de capacitaciones: Dar a conocer a todos los involucrados las guías de actuación y como proceder en caso de algún evento presentado, así mismo su función y alcance dentro del procedimiento. Reforzar en temas propuestos y mostrar casuística e históricos que nos permitan identificar errores cometidos y como corregirlos.
- Etapa 7. Conocimiento de la operación y del centro comercial: los guardas deberán conocer su ubicación y deberán ser capaces de geo-referenciarse dentro del centro comercial, teniendo en cuenta el punto de encuentro, salidas de emergencia, puertas más cercanas, rutas más rápidas a la sala de primeros auxilios entre otras.
- Etapa 8. Realizar simulacros: se deben realizar simulacros para corregir los procedimientos y conocer los tiempos de actuación que son vitales cuando hablamos de generar respuesta en pro de conservar la integridad y la vida.

- Etapa 9. Entregar material necesario y óptimo para la operación: Se debe tener en cuenta los sistemas de comunicación, elementos de primeros auxilios (botiquines), medios de transporte manuales (camillas y sillas de ruedas), cajas de emergencia (palancas y herramientas).
- Etapa 10. Realizar alianzas estratégicas: Se deberá realizar alianzas estratégicas que permitan la reacción y el involucramiento de entidades del estado que por su función son de vital importancia en caso de presentarse algún tipo de evento. Estos son Bomberos, cruz roja, defensa civil, todos ellos dentro del plan sistema comando incidente, el equipo de seguridad deberá conocer su forma de operación y como poder ser de ayuda para ellos cuando estén realizando algún procedimiento para contrarrestar el evento presentado.
- Etapa 11. Central de monitoreo y operación: tener medios para el bloqueo y desbloqueo de puertas, escaleras eléctricas, ascensores y alarmas desde la central de monitoreo y operación del centro comercial.
- Etapa 12. Señalización: Siempre se deberá alertar al usuario y visitante de los riesgos que pueden existir si no sigue al pie de la letra las normas sobre el buen uso del centro comercial, para esto se deberán colocar de manera estratégica avisos y letreros con la información necesaria.
- Etapa 13. Equipo de seguridad: Debido a que el equipo de seguridad es el aliado estratégico que más tiempo permanece en la operación del centro comercial y sus conocimiento puede llegar a ser mayos que muchos estos deberán;
1. Conocer los protocolos y guías de actuación.
 2. Conocer horarios de apertura y cierre de operaciones.
 3. Conocer y verificar el estado de las rutas de evacuación.
 4. Generar reportes de condiciones inseguras.

5. Conocer el manejo y ubicación de las cajas de emergencias.
6. Controlar y verificar que los visitantes utilicen las instalaciones de manera adecuada.
7. Reportar de inmediato cualquier situación inusual (mal funcionamiento de medios, peleas, malos manejos de medios por parte de los visitantes, intentos de suicidio entre otras).
8. Tener y portar los números de emergencia en caso de que la comunicación interna pueda ser deficiente.

Guías de Actuación Frente a Riesgos en Centros Comerciales

En caso de que se llegase a materializar el riesgo identificado, los colaboradores e integrantes del procedimiento deberán seguir de manera exacta los siguientes lineamientos indispensables para que todo fluya según lo acordado (Acecolombia, 2015; CEA, 2015; Honeywell Security, 2014).

Estas etapas, a raíz del análisis desarrollado, fueron precisadas de la siguiente forma:

- Etapa 1. El guarda que conozca del evento informa vía radio a la central de comunicaciones el sitio exacto en el que se ha presentado el accidente.
- Etapa 2. El guarda debe definir: tipo de accidente, ubicación.
- Etapa 3. La central de comunicaciones deberá informar de manera inmediata al personal de primeros auxilios y personal capacitado para atender este tipo de novedades.

- Etapa 4. Una vez llegue el supervisor encargado deberá en compañía del personal de primeros auxilios definir magnitud, hora, confirmar el sitio exacto del accidente, daños causados, personas afectadas, motivos del accidente.
- Etapa 5. La central de comunicaciones deberá informar del hecho a los superiores inmediatos, para que sean ellos quienes según su criterio y magnitud tomen la decisión de informar a las entidades correspondientes (bomberos, defensa civil, cruz roja, 123). Si el evento presentado es de gran magnitud llamar al jefe de operaciones para informarle lo sucedido.
- Etapa 6. Todo el personal deberá utilizar un mismo canal de comunicación siempre manteniéndolo despejado y esperando recibir las instrucciones necesarias por parte de la central de monitoreo y operaciones quien es la encargada de informar y comunicar los pasos a seguir, según las instrucciones dadas por el jefe de seguridad, el coordinador o el responsable que se encuentre en servicio.
- Etapa 7. De ser necesario identificar y utilizar las cajas de emergencia ubicadas en el centro comercial, siempre manteniendo la calma y dirigiéndose al sitio más cercano.
- Etapa 8. Abstenerse de realizar algún procedimiento médico que pueda poner en riesgo o empeorar el estado de la persona accidentada.
- Etapa 9. Abstenerse de emitir algún tipo de concepto sobre el estado del accidente al paciente, siempre llamar a la calma y dar la tranquilidad para que este sienta que están actuando de manera efectiva y responsable sobre su estado.
- Etapa 10. Acordonar el área y evitar que personal mal intencionado tome evidencia fotográfica o videos del evento sucedido bloqueando de manera visual el hecho sin tener ningún tipo de contacto con la personal que está intentado tomar la evidencia del hecho.
- Etapa 11. Mantener siempre ha salvo la evidencia de hecho sucedido.

- Etapa 12. Despejar el área para que el personal capacitado y autorizado (Brigadista y primeros auxilios) tomen el control de la situación y puedan evacuar al afectado al sitio pertinente para ser atendido.
- Etapa 13. Despejar las vías de salidas y accesos.
- Etapa 14. Hacer seguimiento del acontecimiento hasta recibir confirmación de que la emergencia está bajo control total.
- Etapa 15. Siempre estar atento para evitar que se presenten saqueos y/o hurtos manteniendo bajo control los sitios de vigilancia bajo la responsabilidad.
- Etapa 16. Una vez controlada la situación recopilar datos y evidencia del hecho.
- Etapa 17. Se deberá re-direccionar a los visitantes para que el hecho sea manejado de manera más tranquila y se eviten aglomeraciones y la información manejada sea más limpia, siempre dando un parte de tranquilidad y control sobre el evento presentado.
- Etapa 18. Abstenerse de dar algún tipo de información o comentario sobre los hechos sucedidos, siempre se deberá direccionar a las personas que lo soliciten a la administración del centro comercial, para que sea únicamente ella quien designe un vocero encargado de dar la información solicitada según la conveniencia del mismo.

Una vez controlada la situación, el supervisor encargado deberá entregar de manera inmediata el reporte del incidente, el cual deberá tener en cuenta la hora de evento, datos completos de la persona afectada, motivos del accidente, forma de actuar del personal a cargo y quienes participaron en el mismo, hora de normalización del evento, evidencias recolectadas tanto físicas como fotográficas o video (Acecolombia, 2015; CEA, 2015; Honeywell Security, 2014). Así mismo debe adjuntar el reporte realizado por el guarda encargado de la zona o el colaborador que reportó el hecho.

Es importante que la central de monitoreo elabore, de manera conjunta, un informe con los videos relacionados del evento y proporcione, además, una copia de esos videos dejándola en custodia de un superior para que sean guardados y analizados en un comité de crisis. Al realizar los reportes correspondientes se debe dar aviso a la superintendencia del evento sucedido.

- Etapa 1. Una vez presentado el evento se deberá citar al comité de crisis a evaluar la situación, esta reunión se deberá llevar a cabo en el menor tiempo posible.
- Etapa 2. El comité de crisis deberá tratar temas como los grados de responsabilidad frente al accidente presentado teniendo en cuenta el actuar del centro comercial y de la persona que sufrió el accidente.
- Etapa 3. Es necesario que los abogados de las empresas evalúen previamente los resultados de la investigación antes de emitir algún tipo de comunicado dando respuesta al evento presentado, siempre en pro de cuidar la continuidad del negocio del centro comercial.
- Etapa 4. Una vez se tenga claridad sobre el evento se deberá designar un vocero quien será el único encargado de emitir conceptos a lo sucedido siempre manteniendo los ordenamientos dados por el comité de crisis.
- Etapa 5. Este mensaje deberá ser en lo posible corto, conciso y preciso siempre mostrando un interés por la persona afectada y el compromiso que tiene el centro comercial con sus visitantes.
- Etapa 6. El centro comercial deberá preparar una zona para atender a los medios de comunicación en caso de que se presenten posibles visitas. Para esto se deberá alertar a los guardas quien los deben recibir de manera atenta y enviar a lugar designado orientándolos y esperando que sea un funcionario o vocero del centro comercial quien los atienda.

Etapa 7. Mostrar siempre una cara amable por parte de todo el dispositivo de seguridad y emergencias.

Conclusiones

Toda organización esta expuesta a riesgos internos y externos, para los cuales deben estar preparadas de la mejor forma posible, esto con el fin de dar respuesta oportuna cuando se presente un riesgo, sea cual sea su naturaleza.

La problemática del suicidio está asociada a temas de seguridad y de salud pública, para lo cual desde la Organización Mundial de la Salud se han señalado unos lineamientos que permiten a los gobiernos encaminar sus políticas para adelantar medidas para prevenir este tipo de situaciones.

En la ciudad de Bogotá las encuestas de percepción y victimización presentan un indicador de 35,4 muertes violentas x100mil habitantes para 2014, de los cuales el suicidio representa un 10% (Cámara de Comercio de Bogotá, 2014). Complementando estos resultados con las estadísticas que maneja el Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses en los últimos 10 años los casos de suicidios registraban un total de 18.336, un promedio de 1.833 casos por año y una tasa promedio anual de 4,09 casos por cada 100.000 habitantes. Estudios realizados por esa misma institución han establecido que la probabilidad de ocurrencia es de 4,33 por cada cien mil visitantes a un centro comercial.

Los centros comerciales acogen gran cantidad de visitantes en diferentes horas del día. Durante todo este periodo la gestión de seguridad dentro de un centro comercial permite a empresas establecidas en él y a visitantes disfrutar su visita o cualquier otra actividad. Para el caso particular de probabilidad de ocurrencia de suicidio en las instalaciones de un centro comercial, estos han establecido un conjunto de medidas preventivas, sin embargo en algunos casos suelen presentarse situaciones que pueden llegar a comprometer no solo la seguridad sino la reputación de un centro comercial.

La Alcaldía de Bogotá en su actual administración se enfoca en el mejoramiento de la seguridad y convivencia a través de la prevención y control del delito, convocando al sector publico y sociedad a trabajar conjuntamente por lograr la meta que Bogotá sea mejor para todos.

El caso sucedido en el CCT evidencia la existencia de la problemática del suicidio en adolescentes, y sobre todo las acciones que se toman durante el hecho. Las acciones de guardad de seguridad, el acompañamiento de la Policía y Cruz Roja, permitieron que la persona fuese trasladada con vida a una clínica, sin embargo a pesar de esto, el desenlace fue el fallecimiento de Carlos.

Las acciones de seguridad adelantadas por el CCT están dentro de lo que se denomina gestión integral de riesgo en empresas, donde previamente se identifican y valoran los riesgos a los cuales está expuesto el CCT y las acciones que de una u otra manera deben adelantarse para minimizar el efecto negativo del riesgo.

Existen a nivel nacional e internacional un conjunto de lineamientos relacionados con la gestión de riesgo en centros comerciales, para lo cual todas las personas involucradas en su

gestión deberán seguir para que todo avance de acuerdo a lo establecido en planes de gestión de riesgo.

Cualquier lugar puede ser el escenario de un suicidio, pero como se puede observar en la definición de suicidio, existen un conjunto de factores que pueden llegar a precipitar este acontecimiento. Un centro comercial es un actor externo en el caso de un suicidio, pero puede coadyuvar a identificar hechos que alerten sobre posibles casos y ayudar a prevenirlos, tal como lo sugieren las medidas de salud pública que recomienda la OMS en los aspectos de vigilancia, identificación de factores de riesgo, ejecución y desarrollo y evaluación de intervenciones.

Las acciones que adelantó el CCT en el caso de Carlos fueron adecuadas, pero se reconoce que no fueron las mejores, porque para investigaciones tanto de la Policía y del Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses existen aspectos en la escena que pueden permitir aclarar la situación, complementario a las entrevistas que se tiene con familiares y amigos. El hecho de haber ordenado limpieza en el lugar, se hace por la imagen del CCT pero pueden llegar a afectar la investigación final, la cual en este caso se orientaba a motivos en los cuales el CCT no podía intervenir directamente y que hacen parte del comportamiento psicológico de Carlos.

Referencias

- Acecolombia. (2015). Centros Comerciales en Colombia Presente y Futuro. *Revista Punto Comercial*, (No. 23), 100. <http://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. (Ed.). (2016). *Plan de Desarrollo Bogotá Mejor Para Todos 2016-2020*. Bogota D.C.
- Bogotacomovamos.org. (2015). *Encuesta de percepcion ciudadana 2015. Bogota Como vamos. Bogota Como vamos*. Bogotá D.C.
- Cámara de Comercio de Bogotá. (2014). *Bogotá como vamos. informe de Calidad de Vida de Bogotá*. Bogotá D.C.
- CEA. (2015). *Manual de recomendaciones en materia de seguridad en los comercios*. (Confederación de Empresarios de Andalucía CEA, Ed.) (Vol. 1). Andalucía. <http://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- CEACSC. (2015). *Muertes violentas (Homicidio, Suicidios, Accidentes Accidentales y Accidentes de Tránsito) ocurridas en los años 2011, 2012, 2013, 2014 y 2015 en el Distrito Capital*. Bogota D.C.
- Chica, H. (2010). *La respuesta de muchos, la experiencia de la vida: el suicidio. Forensis*. Bogotá D.C. Recuperado a partir de <http://www.medicinalegal.gov.co/documents/10180/34438/6+SUICIDIO.pdf/3904b04a-4a47-40f6-8359-9a4d83709125>
- Congreso de la República de Colombia. (2012). *Protocolos de Seguridad y Atención de Emergencias en Centros Comerciales, Grandes Superficies, Edificios Públicos, Escenarios Deportivos, Centros de Culto, Centros de Servicio Privado y Público de Asistencia Masiva de Personas*. Bogotá D.C.
- Cuadernos de Seguridad. (2009). Seguridad en Centros Comerciales y Grandes Superficies. Gestión Unificada de Sistemas de Seguridad. *Cuadernos de Seguridad*, (No. 236).
- De La Rosa, S. (2007). Cómo Avanzar en la Gestión de Riesgo Empresarial. *Auditor Interno*, 1-4.
- El Espectador. (2014). Las pruebas de Sergio. Recuperado 20 de mayo de 2015, a partir de <http://www.elespectador.com/noticias/bogota/pruebas-de-sergio-articulo-515085>
- Honeywell Security. (2014). *Case study Seguridad en centros comerciales*. Madrid.
- Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses. (2015). *Forensis Datos para la Vida 2014. Forensis* (Vol. Volumen 16). Bogotá D.C. Recuperado a partir de <http://www.medicinalegal.gov.co/documents/88730/1656998/Forensis+Interactivo+2014.24-JULpdf>
- Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses. (2015). Forensis 2014 datos para la vida. *Forensis*, 16(1), 565. Recuperado a partir de www.medicinalegal.gov.co
- INTECO. (2008). Guía práctica de gestión de riesgos, 1-21.
- KPMG. (2006). Entendiendo la Administración del riesgo empresarial. Un Modelo Emergente para Crear Valor al Accionista. *KPMG Risk Management*, 1-27.

López, F. Riesgos Empresariales. Conferencia Colmena Riesgos Profesionales (2011). Bogotá D.C.

MedLine Plus. (2012). Suicidio y comportamiento suicida.

Ministerio de Salud y Protección Social. (2015, noviembre). Tasa de suicidios en Colombia permanece estable. *Boletín de Prensa No 246 de 2015*, p. 1. Bogotá D.C. Recuperado a partir de <https://www.minsalud.gov.co/Paginas/Tasa-de-suicidios-en-Colombia-permaneceestable>.

Organización Mundial de la Salud. (2000). Prevención del suicidio. Un instrumento para profesionales de los medios de comunicación. *Trastornos Mentales y Cerebrales*, 1-12.

Organización Mundial de la Salud. (2014a). *Prevención del suicidio: un imperativo global*. (Organización Panamericana de la Salud, Ed.). Washington, DC. <http://doi.org/10.1002/9780470774120>

Organización Mundial de la Salud. (2014b). Prevención del suicidio: un imperativo global. Bogotá. *Bogota Más Humana*, 92. <http://doi.org/10.1002/9780470774120>

Planning. (2010). *Mapa Riesgos Empresariales* (No. 1011). *Documento Planning*. Medellín.

RCN. (2014). Guardia de seguridad intentó impedir Suicidio de Sergio Urrego. Recuperado 1 de mayo de 2015, a partir de <http://www.rcnradio.com/noticias/un-guardia-de-seguridad-intento-impedir-suicidio-de-sergio-urrego-titan-plaza-161253#ixzz3bRRq5ZOx>