curso intensivo y especializado, enfocado en la prevención y la formación de **custodios para eventos especiales**.

El objetivo es capacitar a personal de seguridad para que pueda actuar de manera proactiva, no solo reactiva, en entornos de alta concurrencia como recitales, partidos de fútbol o conferencias. La prevención es la clave, y para ello, el custodio debe tener un conocimiento profundo de la seguridad perimetral, el control de masas y las técnicas de respuesta rápida.

Aquí te presento el programa de 20 horas que he diseñado.

**Curso de Custodio para Eventos Especiales: Prevención y Gestión de Riesgos (20 horas)**

**Objetivo General:** Capacitar al personal de seguridad en la prevención, detección y respuesta ante riesgos y amenazas en eventos especiales, dotándolos de las herramientas y conocimientos necesarios para garantizar la seguridad de los asistentes y el desarrollo normal de la actividad.

**Metodología:** El curso combina exposición teórica, análisis de casos reales, dinámicas grupales y simulacros prácticos. Se pone énfasis en la aplicación de los conceptos en situaciones de alta presión, con el fin de generar una respuesta automática y eficiente.

**Unidad 1: Fundamentos de la Seguridad en Eventos (4 horas)**

En esta unidad, nos centraremos en los principios básicos que rigen la seguridad en eventos masivos. Se abordará la importancia de la planificación, la coordinación y la comunicación.

* **1.1 Introducción a la Seguridad en Eventos:**
  + Diferencia entre seguridad privada y seguridad en eventos especiales.
  + Análisis de riesgos y amenazas: internas y externas.
  + Marco legal y responsabilidades del custodio en CABA (Ley 5688 y sus reglamentaciones específicas para eventos).
* **1.2 Análisis del entorno y la amenaza:**
  + Conceptos de prevención, disuasión y reacción.
  + Técnicas de observación y detección de comportamientos sospechosos (**profiling**).
  + Diferenciación entre un incidente menor y una situación de riesgo crítico.
* **1.3 Gestión de la seguridad perimetral y zonal:**
  + Definición de perímetros de seguridad y zonas de control.
  + Control de accesos y egresos de personal y vehículos.
  + Ubicación estratégica de puestos de vigilancia.

**Unidad 2: Control de Masas y Gestión de la Emergencia (6 horas)**

Aquí profundizaremos en la dinámica de las multitudes y las estrategias para gestionarlas de forma segura, evitando estampidas y situaciones de pánico.

* **2.1 Psicología de la multitud:**
  + Comportamiento individual versus comportamiento colectivo.
  + Factores que influyen en el comportamiento de una multitud: espacio, tiempo, percepción del peligro.
  + Detección de puntos de tensión y agitación.
* **2.2 Protocolos de evacuación y respuesta a emergencias:**
  + Trazado de rutas de evacuación y puntos de encuentro.
  + Uso de megafonía y señalización de emergencia.
  + Coordinación con equipos de respuesta externos (Bomberos, SAME, Policía).
* **2.3 Técnicas de contención y disuasión:**
  + Posicionamiento táctico en zonas de alto riesgo.
  + Formaciones y movimientos para redireccionar multitudes.
  + Uso de comunicación verbal y no verbal para calmar situaciones tensas.

**Unidad 3: Intervención y Tácticas de Protección (6 horas)**

Esta unidad está dedicada a las técnicas de intervención y la protección de personas clave, siempre bajo los principios de legalidad y proporcionalidad.

* **3.1 Primeros auxilios aplicados a eventos:**
  + RCP básica y manejo de traumatismos.
  + Atención inicial a víctimas de aplastamiento o asfixia.
  + Activación del servicio de emergencia (SAME).
* **3.2 Técnicas de defensa personal y reducción física:**
  + Uso de la fuerza legítima y proporcionalidad.
  + Técnicas de sujeción y control sin causar lesiones graves.
  + Inmovilización de agresores.
* **3.3 Protección de personas VIP o personalidades destacadas:**
  + Análisis de vulnerabilidad y diseño de rutas de protección.
  + Formaciones de escolta y técnicas de evacuación rápida.
  + Comunicación y coordinación con el equipo de protección.

**Unidad 4: Simulacros y Evaluación Final (4 horas)**

La teoría sin práctica es insuficiente. En esta última unidad, los participantes pondrán a prueba los conocimientos adquiridos en escenarios controlados.

* **4.1 Simulacros de escenarios de riesgo:**
  + Simulación de una evacuación por amenaza de bomba o incendio.
  + Simulación de un disturbio en un punto de acceso.
  + Simulación de una agresión o intento de acceso no autorizado.
* **4.2 Evaluación práctica y teórica:**
  + Evaluación de la respuesta individual en los simulacros.
  + Cuestionario final para verificar la comprensión de los conceptos.
  + Retroalimentación y análisis de los puntos a mejorar.

Este programa de 20 horas no solo abarca los conocimientos básicos que mencionaste en tu plan de 4 horas, sino que los expande y especializa para un entorno más exigente. Al finalizar, los custodios estarán preparados para actuar con profesionalismo y eficacia, no solo reaccionando a un problema, sino previniéndolo desde el inicio.

¿Te gustaría que profundizara en alguna de las unidades o que te diera un ejemplo de un caso práctico para aplicar estos conceptos?

Entendido. He reestructurado el curso de **Custodio para Eventos Especiales** para enfocarlo en la **prevención, disuasión y atención**, tal como me solicitaste. El programa mantiene una duración de **20 horas**, pero se centra en la teoría y los aspectos informativos, eliminando el entrenamiento físico de la Unidad 3 y 4. El módulo de Primeros Auxilios, fundamental para la atención, se conserva.

Aquí está el programa modificado, con un enfoque claro en la **seguridad proactiva**.

**Curso de Custodio para Eventos Especiales: Prevención, Disuasión y Atención (20 horas)**

**Objetivo General:** Capacitar al personal de seguridad para la **prevención** y **atención** de situaciones de riesgo en eventos especiales. El curso se enfoca en dotar a los participantes de las herramientas teóricas y el conocimiento procedimental para actuar de forma **disuasiva** y **proactiva**, garantizando la seguridad de los asistentes sin recurrir a la intervención física.

**Metodología:** El curso se basa en un formato de clases informativas, análisis de casos y foros de debate. Se promoverá la participación activa para el desarrollo de un pensamiento crítico y la toma de decisiones informadas. Se utilizarán videos y presentaciones para ejemplificar los conceptos.

**Materia 1: Fundamentos de la Seguridad en Eventos (8 horas)**

Esta materia establece la base teórica del curso, centrándose en la comprensión del entorno y la normativa legal. Se busca que el custodio desarrolle una visión integral de la seguridad.

* **1.1 Introducción y Marco Legal:**
  + Rol y responsabilidades del custodio en eventos especiales. Diferencia con la seguridad reactiva tradicional.
  + Marco legal aplicable: Leyes nacionales y normativas específicas de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.
  + **Derechos e Incumbencias del Vigilador**: Un repaso detallado de los límites de actuación y las responsabilidades éticas y legales.
* **1.2 Detección de Riesgos y Amenazas:**
  + **Prevención**: La primera línea de defensa. Conceptos de **seguridad pasiva** y **proactiva**.
  + **Análisis del Entorno**: Identificación de puntos de vulnerabilidad y áreas de alto riesgo dentro de un evento.
  + **Perfiles de Riesgo y Observación**: Técnicas para identificar comportamientos inusuales o sospechosos en la multitud (**profiling**).
* **1.3 Protocolos de Actuación Preventiva:**
  + El **custodio como disuasor**: Importancia de la presencia, la postura y la comunicación no verbal.
  + **Control de Accesos y Egresos**: Procedimientos para la inspección visual, uso de detectores de metales y gestión de filas.
  + **Vigilancia Zonal**: Estrategias para monitorear áreas designadas y reportar novedades.

**Materia 2: Gestión de la Multitud y Atención a Emergencias (8 horas)**

Aquí se aborda la dinámica social en los eventos masivos. El objetivo es que el custodio pueda predecir y gestionar el comportamiento de la gente, priorizando la **atención** y la **asistencia**.

* **2.1 Psicología y Dinámica de la Multitud:**
  + Comportamiento de masas y factores de riesgo.
  + Identificación de **puntos de agitación** y **situaciones de pánico**.
  + Técnicas de comunicación verbal para calmar y orientar a la gente.
* **2.2 Primeros Auxilios y Asistencia en Situaciones Críticas:**
  + **Principios de los Primeros Auxilios**: Evaluación inicial de la víctima (inconsciencia, respiración, pulso).
  + **RCP Básica** (sólo teoría y video demostrativo).
  + **Atención a Lesiones Comunes en Eventos**: Traumatismos menores, golpes de calor, descompensaciones.
  + **Procedimientos de Coordinación**: Contacto con los servicios de emergencia (SAME, Bomberos) y colaboración con el personal médico del evento.
* **2.3 Gestión de la Evacuación y Respuesta a Emergencias:**
  + **Planes de Evacuación**: Conocimiento de rutas, señalización y puntos de encuentro.
  + **Comunicación de Emergencia**: Uso de megafonía, radios y sistemas de alerta para guiar a la multitud de forma segura.
  + **Coordinación con Autoridades**: El rol del custodio en la asistencia a la Policía y los servicios de emergencia.

**Materia 3: Aplicación de la Prevención y la Disuasión (4 horas)**

En esta materia final, se integran los conceptos de prevención, disuasión y atención, aplicando la teoría en escenarios hipotéticos. Se evalúa la comprensión y la capacidad del custodio para razonar bajo presión.

* **3.1 Análisis de Casos y Simulacros Teóricos:**
  + Presentación y análisis de **escenarios de riesgo** (ej. detección de un objeto sospechoso, un altercado verbal, un desmayo).
  + Desarrollo de la **cadena de acción** del custodio: ¿Qué ve?, ¿Qué piensa?, ¿Qué hace?, ¿A quién informa?
  + **Foro de Debate**: Discusión de las mejores prácticas y errores comunes en la prevención.
* **3.2 Evaluación Final:**
  + Examen teórico con preguntas de múltiple opción y desarrollo.
  + Ejercicios de **simulación de roles** (sin contacto físico), donde el participante debe describir su actuación en una situación de riesgo.

Este programa modificado ofrece una formación completa y rigurosa para el custodio moderno, enfocándose en la **inteligencia de seguridad** y la **gestión profesional** de las situaciones, sin necesidad de recurrir a la fuerza física. Es un curso de alta calidad para un perfil especializado en **eventos especiales**.

Guía

De acuerdo. A continuación, presento la guía de estudio para la **Materia 1: Fundamentos de la Seguridad en Eventos**, diseñada para ser un material de apoyo completo, claro y sencillo para los alumnos. Esta guía refuerza los conceptos clave con ejemplos prácticos.

**Guía de Estudio - Materia 1: Fundamentos de la Seguridad en Eventos**

Bienvenido a la primera materia de su curso. Aquí sentaremos las bases de su rol como custodio especializado en eventos. El objetivo es que usted entienda que su función principal no es la de "luchar contra el mal", sino la de **prevenir** que el mal ocurra. Usted es un guardián de la seguridad, no un policía. Su principal arma es su capacidad de observación y su conocimiento.

**Unidad 1.1: Introducción y Marco Legal**

En esta unidad, aprenderá su lugar dentro del esquema de seguridad. Es fundamental conocer sus derechos, pero aún más importante, sus limitaciones y obligaciones.

**1. Rol y Responsabilidades del Custodio**

* **¿Qué es ser un custodio en eventos?**
  + **NO** es un policía ni un oficial de las fuerzas de seguridad. Su autoridad es limitada y proviene del ámbito privado.
  + **SI** es un profesional de la prevención y la disuasión. Su trabajo es evitar que los problemas escalen.
* **Diferencia clave:**
  + **Seguridad Reactiva:** Actuar después de que un problema ocurrió (ej. detener a alguien que robó un celular). **Esta no es su función principal.**
  + **Seguridad Proactiva:** Observar, identificar riesgos y actuar para que un problema **no suceda** (ej. ver a un individuo con actitud sospechosa y acercarse a él con el fin de disuadirlo). **Esta es su función principal.**

Ejemplo Práctico:

Un custodio de seguridad observa a una persona en una fila de acceso que oculta algo en su mochila y mira nerviosamente a su alrededor.

* **Acción Reactiva (incorrecta):** Esperar a ver si la persona comete un delito para intervenir.
* **Acción Proactiva (correcta):** Comunicarse por radio con su supervisor, indicar la situación y, si es posible, abordar a la persona de forma educada para preguntarle si necesita algo, disuadiendo así cualquier intención negativa.

**2. Marco Legal y Incumbencias**

* **Ley 5688 (CABA):** Es la normativa que regula la actividad de la seguridad privada en la Ciudad de Buenos Aires. Esta ley define qué puede y no puede hacer un vigilador.
* **Límites de Actuación:**
  + **NO puede** portar armas de fuego sin autorización, aunque esté habilitado. En eventos, generalmente está prohibido.
  + **NO puede** detener a una persona por un delito, excepto en caso de **flagrancia** (cuando lo ve cometiendo el delito). Incluso en ese caso, debe retenerlo para entregarlo inmediatamente a la policía.
  + **NO puede** interrogar, solicitar documentos de identidad sin motivo justificado, ni realizar inspecciones corporales que violen la intimidad.
* **Obligaciones:**
  + Informar a las autoridades (Policía de la Ciudad, Federal) ante cualquier delito.
  + Colaborar con los servicios de emergencia (SAME, Bomberos).
  + Actuar con profesionalismo, respeto y ética.

Ejemplo Práctico:

Un individuo se cuela en una fila e intenta acceder al evento sin entrada.

* **Lo que DEBE hacer:** Bloquear el paso de forma verbal y con el cuerpo, explicarle que necesita una entrada para pasar y solicitarle que se retire. Si insiste, debe informar por radio a su supervisor o a la Policía para que intervengan.
* **Lo que NO DEBE hacer:** Forcejear, golpearlo o humillarlo públicamente.

**Unidad 1.2: Detección de Riesgos y Amenazas**

Aquí aprenderá a "leer" el entorno. La prevención comienza con la capacidad de observar lo que otros no ven.

**1. El Custodio como Observador**

* **Seguridad Pasiva:** Es la seguridad estructural de un lugar (ej. vallado, puertas de emergencia, cámaras de seguridad). Usted debe conocer y utilizar estos elementos.
* **Seguridad Proactiva:** Es su actividad. Su presencia, sus movimientos y su capacidad de observación son el principal factor de disuasión.

Ejemplo Práctico:

Usted está asignado a la zona de un baño en un recital.

* **Seguridad Pasiva:** Las cámaras de seguridad que cubren la entrada del baño, la señalización de salida.
* **Seguridad Proactiva:** Usted observa a un grupo de jóvenes que se reúne en un rincón apartado y parece estar intercambiando objetos ilícitos. Al notar su presencia, se dispersan rápidamente. Su simple presencia activa, sin decir nada, sirvió como elemento disuasivo.

**2. Técnicas de Observación y Perfiles de Riesgo**

* **Escaneo del Entorno:** No se quede mirando un solo punto. Mueva la cabeza de un lado a otro, de arriba abajo, escaneando la multitud y los alrededores.
* **Identificación de Comportamientos:** Busque lo que es "anormal" o "fuera de lugar".
  + **Movimientos:** ¿Una persona camina contra el flujo de la gente? ¿Mira nerviosamente hacia atrás?
  + **Vestimenta:** ¿Alguien lleva una campera gruesa en pleno verano?
  + **Actitud:** ¿Hay alguien que evita el contacto visual? ¿O que está demasiado tenso?

Ejemplo Práctico:

En la entrada de un estadio, usted observa a una persona que no hace la fila, sino que camina cerca del vallado, mirando constantemente los bolsos de la gente.

* **Análisis:** Esta persona no tiene el comportamiento de un asistente regular. Su actitud es sospechosa.
* **Acción:** Usted informa a su supervisor de la situación y se posiciona para que esta persona lo vea, disuadiendo así su posible intención de robar.

**Unidad 1.3: Protocolos de Actuación Preventiva**

Aquí pondrá en práctica la prevención. La clave es la comunicación clara y el apego a los procedimientos.

**1. El Custodio como Comunicador**

* **Lenguaje Verbal:** Hable con calma, claridad y respeto. Use frases como "Disculpe, ¿necesita ayuda?", "Le pido por favor que se retire" en lugar de gritar o dar órdenes.
* **Lenguaje No Verbal:** Mantenga una postura erguida, con los hombros hacia atrás. Mantenga contacto visual, pero sin desafiar. Sus manos deben ser visibles y no estar en los bolsillos.

Ejemplo Práctico:

Una persona intenta pasar a una zona restringida para personal.

* **Acción de Comunicación:** Usted extiende su brazo para indicar el alto y dice: "Disculpe, esta es una zona de acceso restringido. Por su seguridad, debe permanecer del otro lado de la valla". Su postura firme y su voz tranquila son su mejor herramienta.

**2. Procedimientos Estandarizados**

* **Control de Accesos:** No permita el ingreso de personas sin la acreditación correspondiente. En caso de dudas, contacte al supervisor.
* **Vigilancia Zonal:** Permanezca en su área asignada. Conozca las salidas de emergencia y los puntos de encuentro.
* **Reporte de Novedades:** Use su radio de forma profesional y clara. Nunca grite. Use códigos o lenguaje profesional para evitar generar pánico. "Supervisor, se observa un posible altercado en zona 3. Se solicita apoyo policial".

Ejemplo Práctico:

Usted detecta que una señal de emergencia ha sido vandalizada.

* **Acción:** No la ignore. Su primera acción es reportarla por radio, informando la ubicación exacta y la naturaleza del daño. "Supervisor, en el pasillo D3, se encuentra vandalizada la señalética de salida de emergencia". Esto demuestra profesionalismo y proactividad.

Al finalizar esta materia, usted deberá ser capaz de identificar riesgos, comprender sus limitaciones legales y utilizar su presencia y comunicación como principales herramientas de seguridad. El éxito de su trabajo se medirá por los incidentes que **evitó**, no por los que tuvo que resolver.

**Guía de Estudio - Materia 2: Gestión de la Multitud y Atención a Emergencias 👨‍🚒**

En esta materia, nos enfocamos en el aspecto más humano de la seguridad en eventos. Aprenderá a comprender cómo se comporta una multitud y, lo más importante, cómo actuar ante una emergencia. Su rol no es el de reprimir, sino el de **guiar y asistir**.

**Unidad 2.1: Psicología y Dinámica de la Multitud**

El comportamiento de un grupo es diferente al de una sola persona. Si entiende esto, podrá anticiparse a los problemas.

* **Comportamiento de Masas:** En una multitud, la gente a menudo pierde su individualidad y actúa impulsivamente. El **pánico** puede propagarse rápidamente. Un pequeño incidente, como un empujón, puede convertirse en una estampida.
* **Identificación de Puntos de Agitación:** Son lugares donde el riesgo de conflicto es mayor. Piense en los accesos, las salidas de los baños, las barras de comida y bebida, y las zonas VIP. En estos lugares, la tensión puede aumentar debido a la aglomeración.
* **Técnicas de Comunicación Verbal:** Su voz es su herramienta para calmar. Hable con calma, sea firme pero no agresivo. Use un lenguaje sencillo y frases cortas.

**Ejemplo Práctico:** En la salida de un recital, la gente comienza a empujarse porque una de las puertas de emergencia está bloqueada. Usted ve la tensión.

* **Lo que DEBE hacer:** Con una voz fuerte y clara, pero sin gritar, diga: "¡Por favor, avancen despacio! ¡Hay otras salidas por la izquierda! ¡Mantengan la calma!". Con su lenguaje corporal (brazos extendidos, palma de la mano hacia adelante), muestre a la gente dónde deben ir.
* **Lo que NO DEBE hacer:** Gritar, insultar a la gente o usar la fuerza para empujar. Esto solo aumentará el pánico.

**Unidad 2.2: Primeros Auxilios y Asistencia en Situaciones Críticas**

El conocimiento de primeros auxilios es crucial. En una emergencia, usted puede ser la primera persona en ayudar.

* **Principios Básicos:** Antes de ayudar a alguien, **asegúrese de que la zona es segura**. Luego, evalúe la situación: ¿está la persona consciente? ¿respira? ¿está sangrando?
* **Atención a Lesiones Comunes:**
  + **Golpe de Calor o Descompensación:** Mueva a la persona a un lugar fresco, afloje su ropa y dele agua si está consciente.
  + **Traumatismos Menores:** Si alguien se cae y se lastima, mantenga la calma. No mueva a la persona si sospecha una lesión grave en la columna vertebral.
  + **Heridas y Sangrado:** Aplique presión con un paño limpio sobre la herida para detener el sangrado.
* **Coordinación con Servicios de Emergencia:** No es su trabajo reemplazar a los profesionales. Su labor es **dar la alarma y colaborar**. Informe por radio: "Tenemos un desmayo en la zona 4. Solicitamos asistencia médica".

**Ejemplo Práctico:** Una persona se desmaya en el medio de la multitud.

* **Lo que DEBE hacer:** Pedir a la gente que se aleje para darle espacio. Evaluar su estado y, si no responde, llamar de inmediato a los servicios médicos del evento o al SAME. Permanecer con la persona hasta que llegue la ayuda.
* **Lo que NO DEBE hacer:** Mover a la persona bruscamente o intentar darle de beber si está inconsciente.

**Unidad 2.3: Gestión de la Evacuación y Respuesta a Emergencias**

Usted es la guía de la multitud en una emergencia. Su preparación salva vidas.



Con licencia de Google

* **Planes de Evacuación:** Conozca las rutas de salida, las puertas de emergencia y los puntos de encuentro. Sepa dónde están los extintores y los botiquines.
* **Comunicación en Emergencias:** Siga los procedimientos establecidos. Utilice su radio para informar de manera clara y concisa a su supervisor. Si debe usar un megáfono, hágalo con instrucciones simples: "Avancen hacia la salida más cercana", "Mantengan la calma, por favor".
* **Colaboración con Autoridades:** La Policía y los Bomberos tienen la autoridad máxima en una emergencia. Su rol es colaborar y seguir sus instrucciones, facilitando su trabajo.

**Ejemplo Práctico:** Se activa una alarma de incendio en el evento.

* **Lo que DEBE hacer:** Dirigir a la gente a las rutas de evacuación. Informar por radio la situación y colaborar con los equipos de emergencia que lleguen.
* **Lo que NO DEBE hacer:** Quedarse paralizado, intentar apagar el fuego usted mismo o dar información falsa.

**Guía de Estudio - Materia 3: Aplicación de la Prevención y la Disuasión 🛡️**

En esta materia final, unimos todo lo aprendido. No hay entrenamiento físico, pero sí entrenamiento mental. Usted debe pensar como un profesional de la seguridad. La clave es la **anticipación** y el **razonamiento rápido**.

**Unidad 3.1: Análisis de Casos y Simulacros Teóricos**

Aquí pondremos a prueba su capacidad de análisis. Cada escenario es una oportunidad para demostrar que es un profesional de la prevención.

* **Análisis de Escenarios:** Se le presentarán situaciones hipotéticas para que usted analice. Por ejemplo, un individuo que intenta revender entradas, un grupo de personas con actitud agresiva, o alguien que se cuela por una valla.
* **La Cadena de Acción:** Ante un riesgo, usted debe seguir un proceso mental:
  1. **Observación:** ¿Qué estoy viendo? ¿Es normal o es un riesgo?
  2. **Análisis:** ¿Qué tipo de riesgo es? ¿Necesito ayuda?
  3. **Acción:** ¿Qué debo hacer para prevenir que el problema escale?
  4. **Comunicación:** ¿A quién debo informar y qué debo decir?
* **Debate y Feedback:** En clase, compartirá sus decisiones y escuchará las de sus compañeros. No hay respuestas "malas", solo mejores formas de actuar.

**Ejemplo Práctico:** Usted está en la entrada y ve que un grupo de 5 personas con camisetas de un equipo de fútbol rival discute acaloradamente con otros asistentes.

* **Análisis:** Hay un riesgo de altercado. Las camisetas del equipo rival son un factor de tensión. El grupo de 5 personas es más difícil de controlar que un solo individuo.
* **Acción de Prevención:** No intervenga directamente en la discusión. Acérquese a la zona, manténgase cerca y haga que el grupo lo vea. Su presencia puede ser suficiente para que bajen el tono. Si no, informe por radio a un supervisor para que envíe más personal de refuerzo.

**Unidad 3.2: Evaluación Final**

Esta es la oportunidad para demostrar lo que ha aprendido. La evaluación no es solo para ver lo que sabe, sino para ver cómo piensa.

* **Examen Teórico:** Preguntas de opción múltiple y de desarrollo sobre los conceptos vistos en las tres materias.
* **Simulación de Roles (sin contacto físico):** Se le dará una situación, por ejemplo: "Está custodiando un área de backstage y un fanático intenta entrar. Describa cómo actuaría y qué diría". Deberá describir su plan de acción en detalle.