PROGRAMA DE CAPACITACIÓN PARA LOS GUARDIAS DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA

ITSPN

Av. De la Prensa N42-233 y Juan Galarza

Teléfono: 022461515

Octubre 2015

AUTORES:

Módulo Legislación aplicada a la Seguridad Privada:

Dr. Edgar Napoleón Jarrín Rodríguez. (COSP)
Sgtop. Tnlgo. Rubén Rodríguez Hidalgo (COSP)
MSc. Rodrigo Reinoso Avecilla

Módulo Desarrollo Personal:

MSc. Enith Marianela Jaramillo Dávila
Lic. María Teresa Jaramillo Flores
MSc. Luis Aníbal Martínez Pinto
Ing. Graciela Elizabeth Trujillo Moreno
MSc. Gladys Alexandra Orozco Bustos

Módulo Seguridad Ciudadana y la Seguridad Privada:

Tnlgo. Rubén Rodríguez Hidalgo Sgtop. (COSP)
Dr. Edgar Napoleón Jarrín Rodríguez. (COSP)
MSc. Rodrigo Reinoso Avecilla
Dr. Iván Mauricio Freire Cuesta

Módulo Prevención de Riesgos y Administración de Emergencias:

Ing. Omar Santiago Valarezo Yela

Módulo Defensa Personal:

Tnlgo. Javier Quimbita Benavides. Cobp.

Módulo Primeros Auxilios:

Cortesía del Cuerpo de Bomberos

Coordinación General:

MSc. Alexandra Orozco
Gral S.P. MSc. Fabián Machado
Abog. Ana Romero
Ing. Pablo Santoliva

Octubre 2015

PROGRAMA DE CAPACITACIÓN PARA LOS GUARDIAS DE SEGURIDAD PRIVADA (MODALIDAD FIJA)

INSTITUCIÓN ADJUDICATARIA:	**Ministerio del Interior**
NOMBRE DEL OPERADOR:	**Centros de Capacitación acreditados por el MDI**
RESPONSABLE DE LA VALIDACIÓN:	**Instituto Tecnológico Superior Policía Nacional**
NOMBRE DEL PROGRAMA:	**Programa Nacional de Capacitación para guardias de vigilancia y seguridad privada.**
NOMBRE DEL PERFIL PROFESIONAL:	**Modalidad fija.**

a) MARCO DE REFERENCIA.

La Ley de Vigilancia y Seguridad Privada y su Reglamento expresa que la prestación de los servicios de vigilancia y seguridad privada se orienta a disminuir las amenazas que puedan afectar la vida, la integridad personal y el pleno ejercicio de los legítimos derechos sobre la propiedad y los bienes de las personas que reciban tales servicios, sin invadir los ámbitos de competencia del Estado asignadas a la Policía Nacional.

El guardia de vigilancia y seguridad privada es la persona encargada de precautelar la protección a las personas, propiedades (entorno) de la organización

donde labora, teniendo a su disposición recursos, físicos, organizativos y tecnológicos.

En este contexto constitucional y legal el Ministerio del Interior se propone corregir la debilidad existente en los ámbitos de la formación, capacitación, especialización, gestión control y evaluación tanto de los guardias como de las empresas de seguridad privada, orientando sus esfuerzos a la institucionalización y cumplimiento efectiva de su misión y la certificación como entes competentes para el ejercicio de su labor.

El Ministerio del Interior a través del Instituto Tecnológico Superior Policía Nacional, diseñó la Malla Curricular, sobre la cual se basarán los Centros de Formación y Capacitación para el desarrollo del personal de vigilancia y seguridad privada, la misma que se enfoca en su participación proactiva como un contingente efectivo en beneficio de la seguridad ciudadana enmarcados a la normativa vigente con énfasis en el Plan Nacional del Buen Vivir.

El Instituto y los Centros de Formación y Capacitación acreditados por el Ministerio del Interior conformarán la fuerza de acción académica dentro del proceso de capacitación, por lo que, este proyecto es incluyente a todos los actores involucrados en la misma, y se articula con otras entidades del Estado fortaleciendo el proceso formativo.

Los requerimientos mínimos de los participantes son:

- Manejo de las operaciones fundamentales
- Requisitos que demande la ley de seguridad y vigilancia
- Lectura, escritura y comprensión de textos a un nivel básico
- Realizar cálculos básicos de suma, resta, multiplicación, división
- Comprometido con asumir la totalidad de la capacitación.
- Actitud para capacitarse
- Buena predisposición para compartir los conocimientos con su entorno.

Los requerimientos mínimos del (los) instructor (es) son:

- Profesional con título de nivel superior en áreas afines y/o experiencia previa documentada
- Experiencia en procesos de capacitación a la comunidad como coordinador, facilitador y /o capacitador
- Disponibilidad de tiempo para atender las exigencias propias del Programa de Capacitación.

- Capacidad para la toma de decisiones oportunas.
- Manejar estrategias para el trabajo en equipo
- Poseer habilidades comunicativas que le facilitan interactuar en diferentes contextos.

b) OBJETIVOS:

➢ Objetivo General.

Capacitar al personal de vigilancia y seguridad privada del país modalidad fija para actualizar los conocimientos y responsabilidades de su función en apoyo a la seguridad ciudadana respetando la normativa vigente.

➢ Objetivos Específicos:

- Promover el cambio de conducta del Guardia de Seguridad Privada, para mejorar el servicio y la imagen que proyecta hacia la ciudadanía.
- Proporcionar al personal de Seguridad Privada modalidad fija conocimientos y herramientas técnicas, que les permita identificar, detectar, prevenir, actuar y comunicar para minimizar riesgos de inseguridad.
- Mejorar la calidad de servicio que ofertan las compañías de seguridad en beneficio de la Seguridad Ciudadana.
- Articular los conocimientos, procedimientos y valores de los guardias de seguridad privada así como de las empresas a la política pública de seguridad.

  .

c) PERFIL PROFESIONAL DEL GUARDIA DE SEGURIDAD PRIVADA. MODALIDAD FIJA

El perfil del profesional de un guardia de seguridad privada modalidad fija, articula el conjunto de acciones profesionales que puede demostrar en las actividades de trabajo propias de su área ocupacional, una vez que ha completado el proceso de capacitación.

Con estas ejecutorias el guardia pondrá de manifiesto su competencia para ejercer su función en la seguridad privada, que se encarga de vigilar, proteger,

atender al público de manera oportuna y confiable, recopilando información para la prevención del cometimiento de un evento de riesgo siendo un aporte para la seguridad ciudadana.

➢ Modelo de competencias profesionales de la función de guardia de seguridad privada

Propósito: confeccionar un marco de referencia sobre las competencias profesionales (habilidades, saberes y actitudes) que debe reunir el guardia de seguridad privada.

El guardia de seguridad privada, debe aportar a la seguridad ciudadana, disminuyendo los niveles de riesgo, mediante el uso de las herramientas metodológicas que se utilicen para la prevención.

➢ Perfil de egreso basado en competencias:

- Conoce el marco jurídico del rol del guardia de seguridad privada modalidad fija
- Posee una conducta acorde a las necesidades del puesto
- Identifica y valora adecuadamente los riesgos que pueden afectar a personas, y sus bienes
- Identifica y registra a las personas, información, propiedades (entorno), bajo su responsabilidad
- Informa a los órganos encargados de la seguridad todos aquellos actos que atenten contra la convivencia social pacífica y la seguridad ciudadana.
- Aplica conocimientos en las diversas situaciones de riesgo que se le presenta

c) MALLA CURRICULAR

ÁREAS	ASIGNATURAS O MÓDULOS	CARGA HORARIA
LEGAL	Legislación aplicada a la seguridad privada	18

DESARROLLO HUMANO	Desarrollo Personal	26
SEGURIDAD	Prevención de riesgos y administración de emergencias	32
	Seguridad Ciudadana y la seguridad privada	28
COMPLEMENTARIA	Primeros Auxilios	8
	Defensa Personal	8
	TOTAL DE HORAS	**120**

e) EVALUACIÓN:

La evaluación se realizará en base a lo que dicta el Reglamento de Centros de Formación y Capacitación del Personal de Vigilancia y Seguridad Privada artículo 33 en el que dicta: “Una vez finalizado cada nivel y en el término máximo de 8 días el Centro de Formación y Capacitación del personal de vigilancia y seguridad privada deberá remitir un informe de evaluación de dicho nivel al Instituto Tecnológico Superior de la Policía Nacional, el cual deberá estar disponible en físico y digital en el Centro, para que este organismo avale su contenido, el informe deberá contener lo siguiente:

- ✓ Registro de asistencia de los docentes
- ✓ Registro de asistencia de los alumnos
- ✓ Registro de calificaciones de los alumnos (según evaluación de cada centro)
- ✓ Observaciones
- ✓ Firmas de responsabilidad pro parte de cada Centro.

Artículo 36.- Los alumnos deberán alcanzar al menos la calificación parcial de 7/10 sobre el total de materias impartidas y registrar una asistencia mínima del 80% durante todo el nivel, en cada uno de los Centros de Formación y Capacitación, requisitos indispensables para que puedan acceder a la evaluación final por parte del Ministerio del Interior, cuya nota mínima será igualmente 7/10,

las dos calificaciones serán promediadas y se obtendrá la nota final del nivel correspondiente.

Tomando en cuenta la estructura modular, se utilizará la evaluación formativa o de proceso en el cual el 50% de la nota final será manejado por los centros de capacitación y el 50% por el ITSPN.

- **Evaluación en los Centros de Capacitación:**

La evaluación del 50% que corresponde a los centros de capacitación será el resultante de la aplicación de los siguientes instrumentos:

- Trabajo en grupo
- Participación de cada estudiante
- Evaluación de conocimiento al final de cada módulo

El participante deberá obtener un promedio final de los seis módulo como mínimo de 7/10 (siete sobre diez)

- **Evaluación del Ministerio del Interior a través del ITSPN:**

La evaluación del 50% que corresponde al Ministerio del Interior lo realizará el ITSPN a través de un examen complexivo, que será una evaluación objetiva mediante preguntas de selección múltiple que evidenciará los logros en el proceso de enseñanza aprendizaje.

El participante, para rendir el examen complexivo, debe tener un promedio general de 7/10 de los 6 módulos, calificación emitida por los Centros de capacitación.

Quienes aprueben el examen final, tendrán la certificación emitida por el Ministerio del Interior, previo informe del ITSPN.

MÓDULO I: LEGISLACIÓN APLICADA A LA SEGURIDAD PRIVADA

1. Introducción

El propósito de este módulo es dar a conocer al guardia de seguridad, las leyes que norma su trabajo. La ley es un campo complejo y variable y el guardia de seguridad debe tener un entendimiento fundamental y básico, para entender los derechos y deberes en el ejercicio de sus funciones como guardia de seguridad privada.

2. Competencia

Conoce el marco jurídico del guardia de seguridad privada, aplicado a la modalidad fija

3. Contenidos generales del Módulo

- **UNIDAD I:**
  La Constitución
- **UNIDAD II:**
  La Ley de Vigilancia y Seguridad Privada
- **UNIDAD III:**
  Reglamento de la Ley de Vigilancia y Seguridad Privada
- **UNIDAD IV:**
  Mandato 8
- **UNIDAD V:**
  Normativa del Ministerio del Interior

4. Orientaciones Metodológicas.

- Se recomienda que durante el curso de capacitación se aplique la disertación docente con el carácter informativo, y acompañado de talleres y de clases prácticas.
- Se propone que los estudiantes evidencien las competencias generales al aprendizaje del módulo de la legislación aplicada a la seguridad privada utilizando mecanismos de comunicación oral y escrita.
- Se propone crear un ambiente de trabajo con compromiso y responsabilidad social, dominio conceptual y fomentar la aplicación de la normativa a casos concretos de las situaciones cotidianas de los estudiantes.

5. Actividades Recomendadas

- Se propone realizar talleres como espacios educativos que pueden ser desarrollados de manera individual o en pequeños grupos, que posibilita la construcción del conocimiento con la orientación del profesor y el estímulo del grupo, tomando en cuenta los saberes y experiencia de los estudiantes.
- Realizar una clase práctica, como una propuesta de consolidación de conocimientos, en los que el estudiante experimenta sus aprendizajes a través de procesos, procedimientos y acciones prácticas.
- Análisis de caso, como una actividad que plantea el desarrollo teórico-metodológico para la resolución de casos reales o simulados, que posibilitan al estudiante poner los conocimientos en escenarios laborales. Este estudio puede ser asistida por el profesor, o desarrollada fuera del aula y la orientación final se realiza en plenarias.
- Por último se propone la resolución de problemas que busca que los estudiantes apliquen los conocimientos y posibilitando el desarrollo de la creatividad y de la innovación.

6. Tiempo: 28 horas

7. Bibliografía

- ✓ Asamblea Constituyente. (2008). Constitución de la República del Ecuador. Quito: Registro Oficial No. 449.
- ✓ Congreso Nacional. (2005). Código Civil. Quito: Ediciones Legales.

LEGISLACIÓN APLICADA A LA SEGURIDAD PRIVADA

1. UNIDAD 1: LA CONSTITUCIÓN

1.1 Artículo. 1.

El Ecuador es un *Estado constitucional de derechos y justicia*, social, democrático, soberano, independiente, unitario, intercultural, plurinacional y laico. Se organiza en forma de república y se gobierna de manera descentralizada.

Supremacía de la Constitución: En su art. 424 establece que "*La constitución es la norma suprema y prevalece sobre cualquier otra del ordenamiento jurídico. Las normas y los actos del poder público deberán mantener conformidad con las disposiciones constitucionales; en caso contrario carecerán de eficacia jurídica"* (Asamblea Constituyente, 2008).

1.2 Orden Jerárquico de la Leyes

Art. 425 "*El orden jerárquico de aplicación de las normas será el siguiente: La Constitución; los tratados y convenios internacionales; las leyes orgánicas; las leyes ordinarias; las normas regionales y las ordenanzas distritales; los decretos y reglamentos; las ordenanzas; los acuerdos y las resoluciones; y los demás actos y decisiones de los poderes públicos"*

1.3 Funciones del Estado: (breve explicación)

1. Función Legislativa a cargo de la Asamblea Nacional;
2. El Poder Ejecutivo representado por el Presidente de la República;
3. El Poder Judicial encabezado por la Consejo de la Judicatura;
4. La Función Electoral representada por el presidente o presidenta del Consejo Nacional Electoral; y,
5. La Función de Transparencia y Control Social, estará dirigida por una instancia de coordinación conformada por los titulares del Consejo de Participación Ciudadana y Control Social, la Defensoría del Pueblo, la Contraloría General del Estado y las superintendencias, que elegirán de entre ellos, cada año, a la Presidenta o Presidente de la Función.

1.4 ¿Cuáles son los principios que rigen el ejercicio de los derechos?

- Principios (ver art. 11 de la Constitución de la República del Ecuador, literales aplicados al ejercicio de la función):

1. *Los derechos se podrán ejercer, promover y exigir de forma individual o colectiva* ante las autoridades competentes; estas autoridades garantizarán su cumplimiento.
2. Todas *las personas son iguales y gozaran de los mismos derechos, deberes y oportunidades*. Nadie podrá ser discriminado por razones de etnia, lugar de nacimiento, edad, sexo, identidad de género, identidad cultural, estado civil, idioma, religión, ideología, filiación política, pasado judicial, condición socio-económica, condición migratoria, orientación sexual, estado de salud, portar VIH, discapacidad, diferencia física; ni por cualquier otra distinción, personal o colectiva, temporal o permanente, que tenga por objeto o resultado menoscabar o anular el reconocimiento, goce o ejercicio de los derechos. La ley sancionará toda forma de discriminación. El Estado adoptará medidas de acción afirmativa que promuevan la igualdad real en favor de los titulares de derechos que se encuentren en situación de desigualdad.
3. Ninguna *norma jurídica podrá restringir el contenido de los derechos ni de las garantías constitucionales*.
4. Todos *los principios y los derechos son inalienables, irrenunciables, indivisibles, interdependientes y de igual jerarquía*.
5. El más alto deber del Estado consiste *en respetar y hacer respetar los derechos garantizados* en la Constitución.

1.5 ¿Cuál es el sentido del derecho al trabajo y a la seguridad social establecida en la constitución?

- “El trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. El Estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado” (Ver art. 33).
- El derecho a la seguridad social es un derecho irrenunciable de todas las personas, y será deber y responsabilidad primordial del Estado. La seguridad social se regirá por los principios de solidaridad, obligatoriedad, universalidad, equidad, eficiencia, subsidiaridad, suficiencia, transparencia y participación, para la atención de las necesidades individuales y colectivas (Ver art. 34).

1.6 ¿Cuáles son los sujetos de atención prioritaria por parte del ámbito público y privado?

- Las personas adultas mayores, niñas, niños y adolescentes, mujeres embarazadas, personas con discapacidad, personas privadas de libertad y quienes adolezcan de enfermedades catastróficas o de alta complejidad, recibirán atención prioritaria y especializada en los ámbitos público y privado.
- La misma atención prioritaria recibirán las personas en situación de riesgo, las víctimas de violencia doméstica y sexual, maltrato infantil, desastres naturales o antropogénicos.
- El Estado prestará especial protección a las personas en condición de doble vulnerabilidad (Ver. art. 35).

1.7 ¿Cuáles son las garantías de las personas establecidas en la constitución (art. 66)?

1. El derecho a la inviolabilidad de la vida. No habrá pena de muerte.
2. El derecho a la integridad personal, que incluye:

    a) La integridad física, psíquica, moral y sexual.
    b) Una vida libre de violencia en el ámbito público y privado. El Estado adoptará las medidas necesarias para prevenir, eliminar y sancionar toda forma de violencia, en especial la ejercida contra las mujeres, niñas, niños y adolescentes, personas adultas mayores, personas con discapacidad y contra toda persona en situación de desventaja o vulnerabilidad; idénticas medidas se tomarán contra la violencia, la esclavitud y la explotación sexual.
    c) La prohibición de la tortura, la desaparición forzada y los tratos y penas crueles, inhumanas o degradantes.

3. Los derechos de libertad también incluyen:

    a) El reconocimiento de que todas las personas nacen libres.
    b) La prohibición de la esclavitud, la explotación, la servidumbre y el tráfico y la trata de seres humanos en todas sus formas. El Estado adoptará medidas de prevención y erradicación de la trata de personas, y de protección y reinserción social de las víctimas de la trata y de otras formas de violación de la libertad.
    c) Que ninguna persona pueda ser privada de su libertad por deudas, costas, multas, tributos, ni otras obligaciones, excepto el caso de pensiones alimenticias.

d) Que ninguna persona pueda ser obligada a hacer algo prohibido o a dejar de hacer algo no prohibido por la ley (Ver art. 66).

1.8 ¿Cuáles son los deberes y responsabilidades de las ecuatorianas y los ecuatorianos? (art. 83)

a) Acatar y cumplir la Constitución, la ley y las decisiones legítimas de autoridad competente.
b) Colaborar en el mantenimiento de la paz y de la seguridad.
c) Respetar los derechos humanos y luchar por su cumplimiento.
d) Respetar los derechos de la naturaleza, preservar un ambiente sano y utilizar los recursos naturales de modo racional, sustentable y sostenible.
e) Promover el bien común y anteponer el interés general al interés particular, conforme al buen vivir.
f) Administrar honradamente y con apego irrestricto a la ley el patrimonio público, y denunciar y combatir los actos de corrupción.
g) Ejercer la profesión u oficio con sujeción a la ética.
h) Conservar el patrimonio cultural y natural del país, y cuidar y mantener los bienes públicos.
i) Respetar y reconocer las diferencias étnicas, nacionales, sociales, generacionales, de género, y la orientación e identidad sexual.
j) Asistir, alimentar, educar y cuidar a las hijas e hijos. Este deber es corresponsabilidad de madres y padres en igual proporción, y corresponderá también a las hijas e hijos cuando las madres y padres lo necesiten.

1.9 ¿Cuál es rol de la Policía Nacional en la Constitución (art. 163)?

La Policía Nacional es una institución estatal de carácter civil, armada, técnica, jerarquizada, disciplinada, profesional y altamente especializada, *cuya misión es atender la seguridad ciudadana y el orden público*, y proteger el libre ejercicio de los derechos y la seguridad de las personas dentro del territorio nacional.

2. UNIDAD DOS: LEY DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA

2.1 ¿Cuál es el objeto de la Ley de Vigilancia y Seguridad Privada?

Esta Ley regula las actividades relacionadas con la prestación de servicios de vigilancia y seguridad a favor de personas naturales y jurídicas, bienes muebles e

inmuebles y valores, por parte de compañías de vigilancia y seguridad privada, legalmente reconocidas.

Se entiende por prestación de dichos servicios la que sea proporcionada, dentro del marco de libre competencia y concurrencia, a cambio de una remuneración (art. 1).

2.2 ¿Cuáles son las modalidades de los servicios de vigilancia y seguridad privada (art. 2)?

2.2.1 Vigilancia fija:

Es la que se presta a través de un puesto de seguridad fijo o por cualquier otro medio similar, con el objeto de brindar protección permanente a las personas naturales y jurídicas, bienes muebles e inmuebles y valores en un lugar o área determinados.

El reglamento en su art. 4, establece que las compañías de vigilancia y seguridad privada bajo la modalidad de vigilancia fija son exclusivamente responsables de los puestos de vigilancia, que de conformidad con las recomendaciones de seguridad y las disposiciones legales, se establezcan con el objeto de brindar protección permanente a las personas naturales y jurídicas, bienes muebles o inmuebles y valores en un lugar o área determinada.

2.2.1.1 ¿Cuál es el ámbito que desarrollan los guardias de vigilancia y seguridad privada bajo la modalidad fija?

Las funciones de los guardias de vigilancia y seguridad privada, se realizarán dentro del recinto o área de cada empresa, industria, establecimiento comercial, edificio o conjunto habitacional contratado, debiendo únicamente en estos lugares portar los elementos de trabajo, uniformes y armas debidamente autorizadas.

En caso del uso fuera de los lugares y horas de servicio, se procederá a su decomiso y a la entrega del recibo correspondiente, con la descripción del bien decomisado, sin perjuicio de las sanciones establecidas en la ley y en el presente reglamento.

El personal operativo de las compañías de vigilancia y seguridad privada, utilizará correctamente el uniforme; así como los distintivos de cada organización, debidamente autorizados y registrados por el Ministerio del Interior, a través del departamento de control y supervisión de las compañía de Seguridad Privada, de la inspectoría General de la Policía Nacional, de conformidad con el instructivo que para el efecto establezca el mismo organismo.

Los colores y distintivos del personal de guardias no podrán ser similares a los de la fuerza pública.

2.2.2. Vigilancia móvil:

Es la que se presta a través de puestos de seguridad móviles o guardias, con el objeto de brindar protección a personas, bienes y valores en sus desplazamientos.

En el reglamento art. 5, se establece que “las compañías de vigilancia y seguridad privada bajo la modalidad de vigilancia móvil, podrán prestar servicios a través de puestos móviles, sistemas de monitoreo de central para recepción, verificación y transmisión de señales de alarmas o guardias, con el objeto de brindar protección a personas y bienes en sus desplazamientos.

Todo desplazamiento deberá cumplir con las normas de seguridad establecidas por la respectiva compañía de vigilancia y seguridad privada, cumpliendo con las disposiciones de la Ley de Tránsito y Transporte Terrestres y su reglamento; y, la Ley de Fabricación, Importación, Exportación, Comercialización y Tenencia de Armas, Municiones, Explosivos y Accesorios.

Las compañías de vigilancia y seguridad privada, tienen la obligación de ubicar en un lugar visible, el logotipo de la compañía y la numeración del vehículo. Los vehículos blindados de las compañías de vigilancia y seguridad privada se sujetarán a las Normas Técnicas de Seguridad Móvil y Blindaje sujeto a normas internacionales.

Se prohíbe a las compañías de vigilancia y seguridad privada el uso de balizas y otros sistemas destinados al uso de la fuerza pública, vehículos de uso oficial y de socorro; su incumplimiento dará lugar al decomiso inmediato de dichos accesorios sin perjuicio de la sanción por parte del Ministerio de Gobierno y Policía”.

2.2.3 Investigación privada:

Es la indagación del estado y situación de personas naturales y jurídicas; y, bienes con estricta sujeción a lo previsto en la Constitución Política de la República y la ley.

En el reglamento art. 6, se establece que “las compañías de vigilancia y seguridad privada bajo la modalidad de investigación privada, podrán realizar investigaciones sobre el estado y situación de personas naturales o jurídicas y/o sus bienes, que no revistan carácter penal y de seguridad nacional; previo el acuerdo de las partes contratantes, a cambio de una retribución económica, por concepto de los servicios prestados, con estricta sujeción a la Constitución Política de la República y a las leyes.

Ningún miembro de la fuerza pública en servicio activo, podrá realizar trabajos de investigación privada, cualquiera sea su naturaleza”

2.3 ¿Cuáles son los requisitos para que el personal preste sus servicios como guardias?

Ley de vigilancia y seguridad privada, art 4:

1. Ser calificado y seleccionado previamente por la compañía empleadora, de acuerdo a su idoneidad, competencia, experiencia y conocimientos respecto de la función o actividad a desempeñar. La contratación del personal de vigilancia se efectuará con sujeción al Reglamento de la presente Ley;
2. Tener ciudadanía ecuatoriana;
3. Haber completado la educación básica;
4. Acreditar la Cédula Militar; y,
5. Haber aprobado cursos de capacitación en seguridad y relaciones humanas, que incluyan evaluaciones de carácter físico y psicológico que serán dictados por profesionales especializados.

El personal de las compañías de seguridad y vigilancia privada será denominado como guardias o investigadores privados, según la clase de actividad que realicen; y, su calidad será acreditada con la respectiva credencial de identificación, que será otorgada por la compañía contratante. Compañías

2.4 ¿Cuáles son los impedimentos para la contratación de personal para las compañías de vigilancia y seguridad privada?

Art 5 de la Ley de Vigilancia y Seguridad Privada

- Los guardias, investigadores privados y personal administrativo que hayan sido separados, de una o más compañías de vigilancia y segundad privada, por la comisión de delitos debidamente comprobados de conformidad con la ley;
- Quienes hayan recibido sentencia condenatoria penal, debidamente ejecutoriada;
- Los miembros de la Fuerza Pública y de la Comisión de Tránsito de la Provincia del Guayas, en servicio activo;
- Los funcionarios, empleados y trabajadores civiles al servicio del Ministerio de Defensa Nacional, del Ministerio de Gobierno, de la Policía Nacional, de las Fuerzas Armadas y de la Superintendencia de Compañías; y,
- Los ex-miembros de la Fuerza Pública que hayan sido dados de baja por la comisión de infracciones debidamente comprobadas por los órganos competentes.

2.5. ¿Cuáles son las responsabilidades y obligaciones de los representantes legales y administradores de las compañías de vigilancia y seguridad privada en la capacitación (art. 6)?

1. Los representantes legales y administradores de las compañías son los responsables del proceso de calificación y selección del personal que labore bajo sus órdenes y dependencia,
2. Están obligados a capacitar mediante cursos y seminarios dictados por profesionales especializados.
3. En el caso de que estas compañías creen establecimientos de formación para tal efecto, deberán contar con la asesoría y supervisión periódica de la Policía Nacional.

2.6 ¿Cuál es el objeto social de las compañías de vigilancia y seguridad privada (art. 8)?

Las compañías de vigilancia y seguridad privada tendrán por objeto social:

- La *prestación de servicios de prevención del delito, vigilancia y seguridad a favor de personas naturales y jurídicas, instalaciones y bienes*;
- El depósito, custodia y transporte de valores;
- Investigación;
- Seguridad en medios de transporte privado de personas naturales y jurídicas y bienes;
- Instalación, mantenimiento y reparación de aparatos, dispositivos y sistemas de seguridad; y,
- El uso y monitoreo de centrales para recepción, verificación y transmisión de señales de alarma.

En consecuencia, a más de las actividades señaladas en su objeto social, las compañías de vigilancia y seguridad privada solamente podrán realizar las que sean conexas y relacionadas al mismo.

2.7 Bajo qué disposición legal están sujetas el personal de las compañías de vigilancia y seguridad privada?

(art. 13 de la ley de vigilancia y seguridad privada)

El personal de las compañías de vigilancia y seguridad privada, en sus relaciones laborales, estará sujeto a la disposición del Código del Trabajo

2.8 ¿Cuál es el proceso para la autorización y el registro para tener y portar armas (art. 14)?

De acuerdo a la "Ley de Fabricación, Importación, Exportación, Comercialización y Tenencia de Armas, Municiones, Explosivos y Accesorios"

El Comando Conjunto de las Fuerzas Armadas, registrará y extenderá los permisos para tener y portar armas, determinando las características, calibre y más especificaciones técnicas de las armas de fuego, que podrán ser utilizadas por las compañías de vigilancia y seguridad privada.

La dotación del armamento se autorizará en estricta proporción a la capacidad de cobertura de dichas compañías.

2.9 ¿A qué instancias se encuentran sujetas las compañías de vigilancia y seguridad privada (art. 17)?

Las compañías de vigilancia y seguridad privada estarán sujetas al control y vigilancia del Ministerio del Interior (Ex Ministerio de Gobierno y Policía), conjuntamente con la Superintendencia de Compañías de conformidad con la Ley de Compañías.

2.10 ¿Cuál es el órgano competente para el juzgamiento de las infracciones administrativas a esta ley (art. 22)?

El Ministerio del Interior (el Ministerio de Gobierno y Policía) es el organismo competente para conocer y resolver acerca de la imposición de sanciones por las infracciones administrativas previstas en esta Ley.

2.11 ¿Cuál es el procedimiento para tramitar las infracciones administrativas (art. 24)?

1. Infracciones administrativas

- El Ministerio del Interior notificará a los representantes legales de las compañías presuntamente responsables de una o más infracciones para que, dentro del término improrrogable de quince días, presenten los justificativos y pruebas de descargo que sean del caso.
- Dentro de ese lapso se llevarán a cabo todas las investigaciones y diligencias necesarias para el esclarecimiento de los hechos.
- Concluido el término antes señalado, el Ministerio de Interior dictará la resolución correspondiente dentro del término de ocho días.

- De las resoluciones que el Ministerio de Interior dicte al amparo de esta disposición se podrá recurrir ante el Tribunal de lo Contencioso Administrativo.

3. UNIDAD TRES: REGLAMENTO DE LA LEY DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA

3.1 ¿Qué son las Compañías de Vigilancia y Seguridad Privada (Art. 1 Reglamento de Seguridad Privada)?

Las Compañías de Vigilancia y Seguridad Privada son aquellas sociedades, que tengan como objeto social proporcionar servicios de seguridad y vigilancia en las modalidades de vigilancia fija, móvil e investigación privada; y, que estén legalmente constituidas y reconocidas de conformidad con lo dispuesto en la Ley de Vigilancia y Seguridad Privada.

En consecuencia, las compañías de vigilancia y seguridad privada, no podrán ejercer otra actividad ajena a los servicios detallados en el presente artículo.

3.2 ¿Cuáles son las prohibiciones de servicios de las Compañías de Vigilancia y Seguridad Privada (Art. 2 Reglamento)?

- Prohíbase la prestación de servicios de vigilancia, seguridad e investigación privada bajo cualquier forma o denominación a toda persona natural o jurídica que no esté legalmente autorizada. El incumplimiento a esta disposición dará lugar a la sanción administrativa establecida en la disposición general octava de la Ley de Vigilancia y Seguridad Privada, sin perjuicio de las acciones legales correspondientes.
- Se prohíbe a los organismos, instituciones y empresas estatales constituir compañías de vigilancia y seguridad privada.
- Se autorizará solamente a ciudadanos ecuatorianos de nacimiento, la administración y operación de servicios de seguridad fija, seguridad móvil, protección personal, transporte de valores, seguridad electrónica, seguridad satelital, investigación, capacitación y docencia en esta materia.

3.3 ¿Cuál es el rol del personal que presta servicios en las compañías de vigilancia y seguridad privada dentro de una declaración de estado de excepción (Art. 3 del Reglamento)?

El personal que presta servicios en las compañías de vigilancia y seguridad privada, por su preparación y condición, se constituyen en elemento de apoyo y

auxilio a la Policía Nacional, única y exclusivamente en actividades de información para la prevención del delito.

3.4 ¿Cuándo utilizar la credencial de identificación y que datos debe contener? (art 11. Del Reglamento)

1. El personal de las compañías de vigilancia y seguridad privada, tendrá la obligación de portar su credencial de identificación personal otorgada por la respectiva compañía, durante su jornada de trabajo, la misma que será intransferible
2. La credencial de identificación deberá contener los siguientes datos:

    - Nombre y logotipo de la organización a la que pertenece;
    - Nombres y apellidos completos del portador;
    - Número de cédula del portador;
    - El número de registro del centro de capacitación correspondiente;
    - Tipo de sangre del portador;
    - Lugar y fecha de emisión y caducidad (validez, mientras esté activo en la compañía);
    - Fotografía de frente a color del portador;
    - Firmas del representante legal y del portador; e,
    - En el reverso de la tarjeta en letras destacadas contendrá la siguiente leyenda: "ESTA TARJETA ES PROPIEDAD DE LA COMPAÑÍA……..... CON NUMERO DE PERMISO DE FUNCIONAMIENTO…….....……".

3.5 ¿Cuál es el proceso de control del Ministerio del Interior de las Compañías de Vigilancia y Seguridad Privada (art. 20)?

El Ministerio del Interior, podrá disponer en cualquier momento y circunstancia inspecciones de supervisión y control a las compañías de vigilancia y seguridad privada, por intermedio del Departamento de Control y Supervisión de compañías de Seguridad Privada de la Inspectoría General de la Policía Nacional.

3.6 ¿Cuál es el proceso de control que realiza la Policía Nacional a las Compañías de Vigilancia y Seguridad Privada?

1. La Inspectoría General de la Policía Nacional, a través del Departamento de Control y Supervisión de las Compañías de Seguridad Privada, realizará inspecciones a las compañías de vigilancia y seguridad privada, así como el

control al personal de estas compañías en cualquier momento, por disposición del Ministerio del Interior o por iniciativa propia, sobre lo siguiente:

1. Inspección física a las instalaciones;
2. Verificación de documentos relativos a la compañía y a su personal;
3. Efectuar operativos de control con el fin de evitar la operación ilegal de compañías y personas naturales que prestan servicios de vigilancia y seguridad privada sin los permisos correspondientes;
4. Supervisión a los centros de capacitación señalados en el artículo 6 de la Ley de Vigilancia y Seguridad Privada y este reglamento; y,
5. Supervisar el cumplimiento de las disposiciones de la ley y este reglamento por parte de las compañías de vigilancia y seguridad privada.

En todos los casos, los agentes del Departamento de Control y Supervisión de las Compañías de Seguridad Privada, realizarán informes detallados de sus actividades y de comprobarse con evidencias que se estaría infringiendo la normativa legal que rige la actividad de las compañías de vigilancia de seguridad privada, serán puestos los informes en conocimiento del Ministerio del Interior para las sanciones del caso.

3.7 ¿Cuáles son las sanciones a las infracciones administrativas de los representantes legales y/o administradores de las compañías de vigilancia y seguridad privada (art. 23 del Reglamento)?

Dando cumplimiento al Capítulo V de la Ley de Vigilancia y Seguridad Privada, los representantes legales y/o administradores de las compañías de vigilancia y seguridad privada, que incurrieran en infracciones de carácter administrativo, sin perjuicio de las acciones civiles y penales a que hubiere lugar, serán sancionados de la siguiente manera:

1. Con amonestación escrita:
    1. Falta de presentación de los reportes periódicos establecidos en el artículo 15 de la Ley de Vigilancia y Seguridad Privada, dentro de los plazos de entrega previstos en este reglamento.
    2. No dotar al personal de la credencial de identificación actualizada para su servicio.
    3. Utilización de los grados jerárquicos e insignias de la fuerza pública para denominar a su personal;
2. Con multa de doscientos a seiscientos dólares de los Estados Unidos de América:

- Contratación de personal sin cumplir con los requisitos, prohibiciones y obligaciones establecidos en los artículos 4, 5, 6 y 13 de la Ley de Vigilancia y Seguridad Privada y las disposiciones del presente reglamento.
- Falta de control al personal en lo referente al uso de uniformes.
- La utilización de balizas y otros sistemas destinados al uso de la fuerza pública.
- Reincidencia al cometer una de las infracciones administrativas previstas en la letra a) del artículo 23;

3. Con suspensión temporal de quince a treinta días de operación:

    - Falta de contratación de una póliza de seguro de responsabilidad civil de daños contra terceros, de conformidad con el presente reglamento.
    - Falta de contratación de una póliza de seguro de vida y de accidentes personales a favor de su personal de conformidad con el presente reglamento.
    - Reincidencia en la comisión de las infracciones administrativas previstas en la letra b) del presente artículo; y,

4. Con la cancelación definitiva del permiso de operación y multa de cuatrocientos a mil doscientos dólares de los Estados Unidos de América:

    - Prestación ilegal de servicios de vigilancia y seguridad por parte de sociedades, grupos o personas que no se encuentren constituidas ni autorizadas legalmente, de conformidad con lo previsto en la Ley de Vigilancia y Seguridad Privada y el presente reglamento.
    - Reincidencia en un mismo año en la comisión de las infracciones administrativas previstas en la letra c) del presente artículo.

Las sanciones serán aplicadas de acuerdo a la gravedad de la infracción cometida.

3.8 Disposición general Novena Reglamento a la Ley

> Novena: Las compañías de vigilancia y seguridad privada no podrán interferir en las funciones que, de acuerdo con la Constitución y la ley, corresponden a la Policía Nacional; tampoco podrán obstaculizar o impedir el paso en las vías o espacio de uso y tránsito públicos.

4. UNIDAD CUATRO: MANDATO 8

4.1 ¿Qué elementos establece el Mandato Constituyente 8 aplicados a la Seguridad Privada?

- El Art. 3, menciona que “se podrán celebrar contratos con personas naturales o jurídicas autorizadas como prestadores de actividades complementarias por el Ministerio de Trabajo y Empleo, cuyo objeto exclusivo sea la realización de actividades complementarias de: *vigilancia, seguridad*, alimentación, mensajería y limpieza, ajenas a las labores propias o habituales del proceso productivo de la usuaria”.
- El Art. 6. establece que “las empresas de actividades complementarias y las usuarias no pueden entre sí, ser matrices, filiales, subsidiarias ni relacionadas, ni tener participación o relación societaria de ningún tipo, hecho que debe acreditarse mediante una declaración juramentada de los representantes legales de las empresas que suscriben el contrato y otorgada ante notario o juez competente que determine esta circunstancia.
    - La usuaria del sector privado que contrate a una persona jurídica, vinculada para el ejercicio de las actividades complementarias, asumirá a los trabajadores como su personal de manera directa y será considerada para todos los efectos como empleador del trabajador, vínculo que se regirá por las normas del Código del Trabajo. Además, será sancionada con una multa de seis (6) remuneraciones básicas mínimas unificadas, sanción que será impuesta por los directores regionales.
    - Si esta vinculación sucediera en el sector público, será el funcionario que contrate la empresa de actividades complementarias quien asumirá a los trabajadores a título personal como directos y dependientes, sin que las instituciones del sector público, empresas públicas estatales, municipales y por las entidades de derecho privado en las que, bajo cualquier denominación, naturaleza o estructura jurídica, el Estado o sus Instituciones tienen participación accionaria mayoritaria y/o aportes directos o indirectos de recursos públicos, puedan hacerse cargo de ellos ni asuma responsabilidad alguna, ni siquiera en lo relativo a la solidaridad patronal que en todos los casos corresponderá a dicho funcionario, quien además será sancionado con multa de seis (6) remuneraciones básicas mínimas unificadas y la remoción o pérdida de su cargo, según corresponda, sin derecho a indemnización alguna.

5. UNIDAD CINCO: NORMATIVA INTERNA DEL MINISTERIO DEL INTERIOR

5.1 Principales regulaciones del Reglamento de Centros de Formación y Capacitación del Personal de Vigilancia y Seguridad Privada.

5.1.1 ¿Cuál es el ámbito y el objeto que norma el Reglamento de Centros de Formación y Capacitación del Personal de Vigilancia y Seguridad Privada?

- El *ámbito del presente reglamento* es normar las actividades de prestación de servicios educativos orientados a la formación, capacitación, especialización y perfeccionamiento de las destrezas del personal de vigilancia y seguridad privada (...) (Art. 1 del Reglamento).
- El objeto del reglamento es "garantizar de manera efectiva la prestación de servicios educativos de calidad, orientados a la formación, capacitación, especialización y perfeccionamiento de las destrezas del personal de vigilancia y seguridad privada (...) (Art. 2 del Reglamento).

5.1.2 ¿Cuáles son los centros que pueden establecer servicios de formación y capacitación?

Los servicios de formación y capacitación en cualquiera de las modalidades que contempla este Reglamento, solamente podrán ser impartidos por los centros de Capacitación legalmente constituidos y aprobados por el Ministerio del Interior (Art. 4).

5.1.3 ¿Cuáles son los responsables de diseñar la malla curricular de los servicios de formación y capacitación del personal de Vigilancia y Seguridad Privada?

El Ministerio el Interior a través del Instituto Tecnológico Superior de la Policía Nacional diseñará la malla curricular, sobre la cual se basarán los Centros de Formación y Capacitación para el personal de vigilancia y seguridad privada (Art. 26 del Reglamento).

5.1.4 ¿Cuáles son las competencias que se deben fomentar en la capacitación al personal de vigilancia y seguridad privada?

- Capacidad para identificar y registrar personal, información, documentos y bienes que ingresan y salen de su sector de responsabilidad.
- Capacidad para identificar riesgos que amenazan a la seguridad de las personas, de la información, documentación y bienes a quienes debe garantizar la seguridad.

- Capacidad para actuar ante los riesgos identificados mediante acciones de prevención, mitigación, y de intervención a fin de proteger la seguridad de las personas, información y bienes bajo su responsabilidad.
- Capacidad idónea para reportar y registrar toda circunstancia y/o evento que se produzca a las instancias institucionales superiores (Art. 26 del Reglamento).

5.1.5 ¿Cuáles son los niveles y los requisitos de la formación y capacitación del personal de vigilancia y seguridad privada?

Nivel	Detalle	Requisito
Primero	Guardia de Vigilancia y seguridad privada modalidad fija	Ciudadana/o ecuatoriana/o, Ciclo Básico
Segundo	Guardia de Vigilancia y seguridad privada modalidad móvil	Haber aprobado el primer nivel
Tercero	Supervisores de vigilancia y seguridad privada	Haber aprobado el segundo nivel

5.1.6 ¿Cuál es el procedimiento de avalización de los cursos desarrollados por los centros de formación y capacitación?

- Una vez finalizado cada nivel y en el término máximo de 8 días el Centro de Formación y Capacitación del personal de vigilancia y seguridad privada deberá remitir el informe de evaluación de dicho nivel al Instituto Tecnológico Superior Policía Nacional (...) (Art. 33. Reglamento).
- Previo el inicio del curso los Centros de Formación y Capacitación del personal de vigilancia y seguridad privada deberán remitir al Instituto Tecnológico Superior Policía Nacional la planificación (...) (Art. 34 del Reglamento).
- El Instituto Tecnológico Superior Policía Nacional de manera conjunta o por separado con la Dirección de Gestión de Seguridad Ciudadana del Ministerio del Interior, realizarán aleatoriamente controles de cumplimiento de la planificación de los cursos de formación y capacitación del personal de vigilancia y seguridad privada, tanto de los procesos inherentes al desarrollo de los mismos, así como la evaluación y control de los centros (Art. 35 del Reglamento).
- Los alumnos deberán alcanzar al menos la calificación parcial de 7/10 sobre el total de materias impartidas y registrar una asistencia mínima del 80% durante todo el nivel, en cada uno de los Centros de Formación y Capacitación, requisitos indispensables para que puedan acceder a la evaluación final por parte del Ministerio del Interior, cuya nota mínima será igualmente 7/10, las dos

calificaciones serán promediadas y se obtendrá la nota final del nivel correspondiente (Art. 36 del Reglamento)

5.1.7 ¿Cuáles son los procesos de evaluación y de acreditación?

- Del total del personal que se haya presentado a rendir su evaluación final de cada nivel; si del grupo el 70% o más reprueba la evaluación, es de responsabilidad obligatoria e inmediata del Centro volver a capacitar a este personal, con el fin de garantizar una educación y capacitación de calidad; el Centro de formación y capacitación se encontrará en observación y seguimiento del Ministerio del Interior, sin perjuicio de que se pueda ejecutar la garantía establecida para el efecto y los estudiantes puedan ser derivados a otro centro de su elección entre los acreditados y realicen el curso (Art. 38).
- El Ministerio del Interior generará el certificado de aprobación por cada nivel en línea, a través de su página web, al cual tendrán acceso el personal interesado y contendrá la siguiente información: datos personales del interesado, Centro de Formación y Capacitación donde realizó sus estudios, nivel aprobado, fecha de emisión y código único de impresión (Art. 39).
- El Ministerio del Interior conferirá una credencial al personal que haya obtenido el certificado de aprobación otorgado por este Ministerio, para poder ejercer las actividades de vigilancia y seguridad privada (Art. 40).

5.1.8 ¿Cuáles son las disposiciones generales y las transitorias aplicables a los procesos de formación y capacitación del personal de vigilancia y seguridad privada?

5.1.8.1 Disposiciones Generales

- Primera.- Toda persona que requiere acceder a la formación y capacitación del personal de vigilancia y seguridad privada, deberá obtener su registro AFIS en el transcurso de la formación y capacitación.
- Segunda.- Queda expresamente prohibida a las compañías de vigilancia y seguridad privada la prestación de los servicios de vigilancia y seguridad privada, bajo cualquier modalidad descrita en la Ley de Vigilancia Privada y su Reglamento General de aplicación con personal que no se encuentre capacitado técnicamente ni autorizado por la Dirección de Gestión de Seguridad Ciudadana del Ministerio del Interior.
- Séptima.- El personal con discapacidades se lo tomará en cuenta específicamente solo para el área administrativa, excluyendo el desempeño de funciones operativas en razón del riesgo que implica para la integridad física de la persona con discapacidad como le establece la Ley Orgánica de Discapacidades.

5.1.8.2 Disposiciones Transitorias

- Segunda.- La Dirección de Gestión Ciudadana del Ministerio del Interior, efectuará inspecciones a los Centros de Capacitación, así como a las compañías de vigilancia y seguridad privada y a su personal, en cualquier momento, para constatar el correcto desarrollo de los diferentes procesos de formación y capacitación.
- Tercera.- El personal de vigilancia y seguridad privada que al momento de expedirse el presente reglamento se encuentren laborando y no cuenten con los requisitos de educación necesarios, tienen 3 años a partir de esta fecha para obtener el bachillerato.
- Cuarta.- El personal de vigilancia y seguridad privada que ya hayan obtenido la licencia emitida por el Ministerio del Interior a través de la Dirección de Gestión de Seguridad Ciudadana, podrán acceder al segundo nivel es decir “Guardia de vigilancia y seguridad privada, modalidad móvil”.

MÓDULO II: DESARROLLO HUMANO

1. Introducción:

El módulo se desarrolla en tres unidades que permiten reflexionar sobre temas importantes: las relaciones humanas, la comunicación y la deontología dentro del área de la seguridad privada, tres componentes necesarios para lograr un buen servicio y de calidad.

Las relaciones humanas han sido enfocadas desde el punto de vista de las competencias que debe poseer un guardia de seguridad privada para el buen trato con las personas aplicando la inteligencia emocional, a través de ciertas estrategias que están diseñadas para el manejo de relaciones efectivas.

De la misma manera la Deontología es vista como el apoyo teórico práctico para la aplicación de valores fundamentales dentro de su área de trabajo.

Por último se aborda la importancia de la comunicación como una competencia necesaria básica para generar el desarrollo de los dos puntos anteriores, abriendo también al campo de la comunicación virtual y su importancia dentro de las funciones que realiza en su trabajo.

2. Competencias:

- ✓ Demuestra habilidades sociales requeridas para el desarrollo de su función de manera eficiente.
- ✓ Aplica las buenas relaciones humanas en el ejercicio de su rol de manera proactiva y responsable.
- ✓ Aprende y aplica técnicas básicas para controlar impulsos y reflexionar sobre las consecuencias negativas de una reacción descontrolada en su trabajo, con respecto a otras personas.
- ✓ Comprende la importancia de su ocupación e interpreta los principios, valores, responsabilidades y compromisos éticos como imprescindibles en su labor de guardia de seguridad privada.
- ✓ Maneja una comunicación fluida con las personas que interactúa
- ✓ Fortalece el proceso de aprendizaje mediado por internet, ofreciendo espacios y herramientas enriquecedoras y motivantes que permiten además de adquirir conocimiento, poder desarrollar habilidades destrezas en el uso de las TIC

3. Contenidos generales del módulo:

- ➢ **UNIDAD UNO:** Relaciones Humanas

- **UNIDAD DOS:** Deontología

- **UNIDAD TRES:** Comunicación

4. Orientaciones Metodológicas:

Para el desarrollo de esta temática, es recomendable aplicar un proceso de enseñanza activa, donde la teoría y la práctica se conjugan de una manera fluida y complementaria. Se pretende desarrollar los temas más importantes, en lo teórico, para luego ampliar el conocimiento a través de la práctica con ejercicios grupales, convirtiéndose en un proceso vivencial.

5. Actividades Recomendadas:

- Explicación de la fase teórica a través de talleres y reflexión.
- Aplicación de la parte práctica con los ejercicios sugeridos o los que su creatividad desarrolle.

6. Tiempos:

- ✓ Desarrollo Personal: 6 horas
- ✓ Deontología: 8 horas
- ✓ Comunicación: 12 horas

7. Bibliografía

- ✓ Acosta, M. Páez, H., Julio-diciembre 2007, vol. 2 N°8, *Estrategias didácticas para Educar en valores. 10 Valores con Intencionalidad,* Revista Educación en valores. Universidad de Carabobo
- ✓ Cobo, J. 2001, *Ética profesional en ciencias humanas y sociales,* Madrid, España: Huerga y Fierra Editores.
- ✓ Ministerio del Interior. 2012, *Doctrina Policial de la República del Ecuador, Orden Seguridad y Protección de los derechos,* Quito. Ecuador; 1° edición
- ✓ Montuschi, L. 2004, *Ética y razonamiento moral. Dilemas morales y comportamiento ético en las organizaciones, S*erie Documentos de Trabajo Universidad del Cema. Tomado de http://www.ucema.edu.ar/investigación 18/06/2015

- ✓ Pedroche, M. 2009, *Introducción a la ética.* Tomado de https://montsepedroche.files.wordpress.com/2009/09/introduccion_etica.pdf 15/08/2015
- ✓ Desarrollo del pensamiento TOMO 2, Senescyt, 2012
  - Parte 1: Comprensión de la lectura
  - Parte 2: Comunicación y razonamiento verbal
- ✓ El Poder de la Comunicación Estratégica, Italo Pizzolante, 2006
- ✓ Más allá de la Comunicación Interna, Joan Elías y José Mascaray, 2003
- ✓ Comunicación Eficaz, Guillermo Ballenato Prieto, 2013
- ✓ http://apuntesparaestudiar.com/lengua-y-literatura/¿que-es-la-comunicacion-¿cuales-son-sus-elementos/
- ✓ https://jmhweb.wordpress.com/docencia/master-en-biologia-de-la-conservacion-ucm/la-comunicacion- y-su-importancia-para-los-seres-vivos/
- ✓ http://com2cue.blogspot.com/2006/03/antecedentes-de-la-comunicacin-humana.html
- ✓ http://www.adrformacion.com/cursos/comunica/leccion1/tutorial1.html
- ✓ http://apuntesparaestudiar.com/lengua-y-literatura/%C2%BFque-es-la-comunicacion-%C2%BFcuales- son-sus-elementos/
- ✓ Definición de proceso comunicativo - Qué es, Significado y Concepto http://definicion.de/proceso- comunicativo/#ixzz3m67s3wMf
- ✓ http://es.slideshare.net/actimoliner/el-proceso-de-comunicacin2
- ✓ http://www.iesdionisioaguado.org/joomla/informatica/pdf/practica15openoffice_1.pdf
- ✓ http://www.monografias.com/trabajos81/comunicacion-autentica/comunicacion-autentica2.shtml
- ✓ http://www.institutoblestgana.cl/virtuales/com_organiz/Unidad3/contenido2.htm
- ✓ http://www.gettyimages.es/detail/ilustraci%C3%B3n/communication-concept-dialogue-heads-ilustraciones-libres-de-derechos/466099871
- ✓ http://coachandcoache.blogspot.com/2012/05/sentido-de-la-oportunidad.html
- ✓ http://www.definicionabc.com/general/veracidad.php CIVITTAS, SEGURIDAD. SL. (26 de junio de 2015). *Herramientas útiles para Vigilancia de Seguridad* . Obtenido de http://www.civittas.com/11-herramientas-utiles-para-vigilantes-de-seguridad/
- ✓ Universidad de Cádiz. (s.f.). *Curso de Google Drive*. Obtenido de http://campusvirtual01.uca.es/crd/CentroDeRecursosDigitalesUCA-CursoGoogleDrive.pd

DESARROLLO HUMANO

1. UNIDAD UNO: RELACIONES HUMANAS

1.1. Definición e importancia de las relaciones humanas.

En el mundo actual nos hemos olvidado que el ser humano es parte de un todo que está en permanente interrelación con otros seres, por tanto la manera de relacionarnos marca un resultado en la vida de cada uno de nosotros, ya que está inmerso en un mundo interconectado

Por tanto, se vuelve indispensable la reflexión sobre la manera como marcamos las relaciones con nosotros mismos, la familia, la comunidad, el mundo, asumiendo una actitud positiva y proactiva frente al rol que desempeñamos, generando un compromiso, y manejando las relaciones humanas dentro de un contexto de respeto y servicio.

El rol de guardia privado es un rol de servicio y comprenderlo desde este enfoque es importante para apuntalar a las relaciones humanas como un punto prioritario para el buen desempeño de sus funciones.

Las funciones de un/una guardia de seguridad requiere de una serie de actitudes que le permitan mantener buenas relaciones en su ámbito de trabajo así como con la comunidad a la que sirve, por tanto conocer y aplicar las habilidades en las relaciones humanas se transforma un punto clave que podría ser evaluado en el desempeño.

1.2 Actitudes relevantes para el buen desempeño de la función del guardia de vigilancia y seguridad privada

Entre las actitudes que el/la guardia de seguridad debe poseer está la asertividad, cortesía, compromiso, responsabilidad, por esto se debe adoptar estrategias de interrelación con todo tipo de personas, tomando en cuenta que el usuario a quien se atiende es la persona más importante. De la manera como marquemos nuestras relaciones dependerá el éxito en el trabajo.

1.2.1 Asertividad:

Es la capacidad de comunicar de manera eficiente nuestros pensamientos, para esto es necesario que se determine claramente cuáles son nuestros principios, valores y perspectivas de vida.

Aprender a escuchar es importante para dar respuesta de manera oportuna a las solicitudes del usuario, se requiere de una escucha activa bien entrenada para poder dar respuesta y comunicar nuestros pensamientos de manera pausada, de esta manera la persona que recibe la información comprenda y siga las instrucciones que el guardia es capaz de dar.

1.2.2 Cortesía:

Las normas de cortesía son necesarias dentro del rol que desempeña un guardia de seguridad, puesto que es la primera persona con quien se toma contacto al ingresar a un edificio o empresa, y se convierte automáticamente en la imagen de la institución a la cual sirve.

Los buenos modales, son parte importante para marcar una primera impresión y generar una buena comunicación con el usuario.

Saludar de una manera cortés y mirando a los ojos, es importante para crear una primera y buena relación con la persona que solicita el servicio, esto demuestra respeto por el otro, abriéndose el canal de comunicación y la colaboración por parte del usuario.

Por otro lado, existe ya una normativa de cortesía para el uso de celulares y aparatos electrónicos, y dentro de la función de guardia, los celulares deben ser utilizados solo para casos de emergencia, ya que pueden ser un gran distractor dentro de las actividades de vigilancia que realiza.

Ser cortés significa también tener una buena presentación en higiene y presentación personal, para lograrlo se debe usar la vestimenta correcta y limpia para la realización de las actividades, comprendamos que es parte de la imagen de la empresa a la cual representa.

Comunicarnos de una manera pausada y tranquila es importante para crear un ambiente de confianza, pero al mismo tiempo firme de tal manera que el usuario respete el rol que desempeña el guardia.

Ser cortés no significa bajo ningún término dejar hacer y dejar pasar, debe entonces el guardia de seguridad manejar con mucha seguridad la comunicación para evitar problemas posteriores.

1.2.3 Compromiso:

Hablar de compromiso es importante; la sociedad actualmente carece de valores básicos y compromiso con las actividades que realiza. Al desempeñar la función de guardias de seguridad, el nivel de compromiso que se requiere es alto, ya que no puede abandonar su puesto de trabajo sin dejar el relevo respectivo, a pesar de las circunstancias que pueda vivir. Las necesidades personales quedan

relegadas a supremacía de las necesidades colectivas, esto requiere de un gran nivel de compromiso para poder cumplir con la labor encomendada a su cargo.

1.2.4 Responsabilidad:

Ser responsable va mucho más allá del mero cumplimiento de la actividad que realizamos, la responsabilidad denota el compromiso y la seriedad en asumir el rol que se desempeña. Ser responsable es la habilidad de responder de manera oportuna a las circunstancias que se vive, siendo esta una habilidad indispensable de un guardia de seguridad privada, ya que el cuidado y protección de bienes, personas y servicios es su función primordial.

1.2.4.1 Ejercicio Práctico

Trabajar en parejas analizando si realmente somos responsables de los actos de nuestra vida, o simplemente nos consideramos víctimas en el contexto cotidiano, luego en plenaria compartir a través de lluvia de ideas la experiencia, llevando a los participantes a la reflexión profunda sobre la responsabilidad en todos los actos de nuestra vida y los resultados que obtenemos cuando no asumimos el reto de la responsabilidad

1.3. Inteligencia Emocional (IE)

Es importante comprender cuán complejo es nuestro cerebro y qué tan complicado podría significar el controlar nuestras emociones en determinados momentos de la vida, cuando sentimos que la ira, el miedo u otro sentimiento negativo nos embarga y nos lleva a un “secuestro emocional”; sin poder evitar situaciones adversas que solamente nos afectarían aún más, pero lo más fuerte sería el perjuicio que sería para las personas que nos rodean, ya sea en el trabajo, el hogar, con los amigos y hasta con los “enemigos”, por si decirlo, pues nuestra mente, en un momento de descontrol emocional, no mide ni observa con qué personas estamos relacionándonos en ese instante, simplemente permite el desfogue de sentimientos sin mirar las consecuencias de ello.

Con miras a una orientación específica y concreta respecto a cómo desarrollar nuestra inteligencia emocional, saber utilizar herramientas y aplicar técnicas para poder controlar las emociones en determinados momentos, se pretende ejecutar una sencilla temática de capacitación dirigida a los Guardias de Seguridad, pues se considera necesario conocer lo que es la IE y cuáles son las influencias, negativas o positivas, que pudieran afectar el normal desenvolvimiento de los guardias, cuando éstos no saben cómo reaccionar frente a un evento

conflictivo dentro de su lugar de trabajo, analizando que estas podrían constituir su modus vivendi, por el tipo de actividad que desempeñan.

Por lo tanto, se pone a consideración de las autoridades el desarrollo de este corto programa de capacitación, con una duración aproximada de 3 o 4 horas, tiempo en el cual se brindaría el conocimiento específico sobre los temas más importantes que un Guardia de Seguridad debe saber sobre la Inteligencia Emocional y el Control de Emociones, complementados con una práctica elemental pero muy significativa, que le servirá a esta persona en la ejecución de su trabajo.

1.3.1 Principios básicos e importancia de la Inteligencia Emocional en el comportamiento y la actitud del guardia de seguridad.

1.3.1.1 Concepto de Inteligencia Emocional

La IE es la capacidad de percibir, sentir, asimilar y regular eficazmente las emociones, promoviendo un crecimiento emocional e intelectual (Salovey y Meyer). También es la capacidad de un individuo de conocerse, controlar, emplear y potenciar el manejo de sus impulsos emocionales en forma positiva, que le permitan establecer relaciones sociales adecuadas (Daniel Goleman)

1.3.1.2 Taller práctico

Con el grupo de estudiantes, se llevará a cabo una dramatización sobre un conflicto en el lugar de trabajo del guardia de seguridad, se observará la acción y la reacción de éste por no aplicar técnicas de control de emociones.

1.3.2 La Educación Emocional y el Cerebro Emocional.

1.3.2.1 Concepto de Educación Emocional

La educación emocional es un proceso educativo, continuo y permanente, que pretende potenciar el desarrollo de las competencias emocionales como elemento esencial del desarrollo integral de la persona, con el objeto de capacitarle para la vida. Todo ello tiene como finalidad aumentar el bienestar personal y social.

1.3.2.2 El Cerebro emocional.

¿Para qué sirven las emociones?

Las emociones son las responsables de muchas de nuestras decisiones, aunque para el intelecto parezca irracional. Aunque desde hace mucho tiempo se han intentado encerrar y reprimir con normas morales, como serían los mandamientos, estas superan a la razón en situaciones extremas.

Las emociones son impulsos para la acción, derivan de “e-movere” (moverse hacia). Por eso cada emoción predispone al cuerpo para una acción.

- Enojo-. Aumenta el riego sanguíneo en las manos, para golpear. Aumentan las hormonas y la adrenalina, proporcionando la energía para golpear.
- Miedo-. La sangre se dirige hacia la musculatura larga para permitirnos correr o huir.
- Felicidad-. Provoca la activación de la zona neuronal que inhibe los pensamientos negativos y el malestar.
- Sorpresa-. Provoca el arqueo de las cejas, aumentando el campo visual.

La expresión de las emociones es modelada por nuestra cultura, por la época, el entorno; en la actualidad se ven más moderadas ya que antiguamente un ataque de ira te permitía sobrevivir, y en la actualidad te puede arruinar, dada la facilidad de obtener un arma de fuego u otro artículo que pudiera causar daño a otras personas.

Todas las personas tenemos dos mentes: Mente que piensa + Mente que siente

Estas dos mentes coexisten, reprimiendo la razón a la emoción, mientras que ésta alimenta y da forma a la razón, existiendo un equilibrio entre ellas.

El cerebro evoluciona en sus funciones desde sus zonas situadas en la parte más baja hacia la más alta. El principio del cerebro es el tallo encefálico, el cuál regula los actos reflejos y automatizados. Es seguido del lóbulo olfatorio, que en principio regulaba los procesos sociales básicos, (comer, reproducirse, peligro...). El sistema límbico (alrededor del tallo encefálico) agrega las emociones, el aprendizaje y la memoria. La parte superior es ocupada por el neocórtex. Es la región que planifica, coordina los movimientos y comprende lo que siente. Esta es la relación que se da entre el neocórtex y el sistema límbico. El número de conexiones neuronales entre estas dos zonas del cerebro, aumenta el abanico de reacciones que podemos experimentar. Sin embargo en momentos críticos, el neocórtex delega en el sistema límbico, dejando la mente emocional al mando de una reacción adversa.

1.3.3. El Secuestro Emocional (estallidos emocionales), Actos Impulsivos.

1.3.3.1 Secuestro Emocional o Estallido Emocional

Es un estado psicológico que impide al ser humano vivir en libertad plena, debido a que alguien, en un momento dado, le dio un estímulo negativo que le robó la capacidad de valorarse, considerarse, apreciarse y reconocerse. Esto produjo una

herida emocional que se transformó en esclavitud y de hecho en un fuerte trauma psicológico; no obstante, este estado está sujeto a tratamiento.

Todos hemos tenido, tenemos y tendremos reacciones extremas que no se encuentran bajo nuestro control, a esto se le conoce como 'estallido emocional', lo que permite que tomemos una decisión instantánea e instintiva antes de que nuestra parte racional logre procesar la información que recibe nuestro cerebro.

Normalmente, cuando entra un estímulo a través de nuestros sentidos, la información pasa al tálamo (una región primitiva del cerebro), donde se traduce neurológicamente, y la mayor parte ella pasa después a la corteza cerebral, donde funciona nuestra parte lógica y racional. Es la corteza quien se encarga de tomar la decisión ante el estímulo sensorial. Sin embargo, no toda la información pasa en forma directa del tálamo a la corteza. Una parte más pequeña de la información pasa directo del tálamo al centro emocional, lo que permite que tomemos una decisión instantánea e instintiva, antes de que nuestra parte racional logre procesar la información.

Esta relación instantánea y automática, entre el tálamo y los centros emocionales, es la que origina el "secuestro emocional" o "estallido emocional", y el resultado es que actuamos antes de pensar, a veces para beneficio y otras para perjuicio nuestro.

En los estallidos emocionales, se producen también fenómenos expresivos como gritos y sollozos. Se perturba el tono afectivo habitual, se altera el ritmo de los pensamientos y se pierde, en algunos casos, el control de los actos. En las emociones muy violentas, se liberan los sentimientos reprimidos, reaparecen modos primitivos donde el sujeto puede expresar palabrotas y hasta realizar gestos brutales.

1.3.4 Técnicas para manejar emociones, controlar impulsos y evitar secuestros emocionales.

1.3.4.1 Te secuestran tus emociones? 3 pasos para evitarlo:

¿Cuántas veces te has arrepentido de aquello que hiciste o dijiste?, ¿cuántas veces te hubiera gustado volver el tiempo atrás para reaccionar de un modo diferente? ¿Te has parado, en alguna ocasión a medir el impacto que ha tenido en tu vida cierta reacción? ¿o has pensado qué es lo que está ocasionando en tu vida y tu entorno –amigos, compañeros, familiares- ese modo automático de actuar en ciertas situaciones?

Uno de los pilares fundamentales de la Inteligencia Emocional, es la conducta reflexiva y dentro de ella, la capacidad de poner en práctica disciplinas personales como la de la Pausa Reflexiva.

¿Cómo podemos evitarlo e ir adquiriendo paulatinamente un mayor control de nuestra vida?. Una sencilla técnica es la de la "pausa reflexiva". Esta consta de tres pasos que debes seguir ante una situación crítica y que te ayudarán a parar y no dejarte llevar por los primeros impulsos:

RESPIRA. Ante una situación inesperada, novedosa o de amenaza (no física), cierra la boca y respira profundamente a través de la nariz durante unos ocho segundos, llenando el diafragma y expulsando posteriormente por la boca. Repítelo varias veces.

Al mismo tiempo, realiza una ACCIÓN DIFERENTE a la que estabas haciendo, como coger el vaso que tienes al lado y beber un sorbo de agua, frotarte suavemente los ojos, recolocar unos archivadores, etc. (cualquier cosa que te ayude a desviar la atención).

REPITE UN MANTRA. ¿A qué me refiero?, a una frase poderosa que hayas elegido y que te ayude a conectar con tu dimensión más racional y reflexiva. Debe ser algo muy tuyo, que te ayude a tomar perspectiva sobre la situación. Quizá tengas que probar con diferentes frases hasta que vayas encontrando con una que tenga verdadera fuerza para ti. Ayuda mucho el que sea una frase en la que te hables a ti mismo. Unos ejemplos podrían ser: "¿Estás seguro de que vale la pena alterarse por esto?", "¿Cómo reaccionaría si estuviera mi hijo mirándome?", "Alberto, escoge tus batallas con sabiduría", "Mirado con la perspectiva de la vida, ¿esto tiene tanta importancia?".

La idea es que esta técnica se convierta en algo automático que realices con naturalidad y comodidad. Para eso, el mejor modo de empezar a practicarlo es en contextos cómodos, sin tensión. Ponla en práctica varias veces al día en situaciones normales de tu día a día para acostumbrarte a ella y aprender a tomar perspectiva en situaciones de baja relevancia emocional, Verás cómo en poco tiempo la puedes aplicar también a otras situaciones más delicadas, hasta que adquieras el hábito de evitar con facilidad los secuestros emocionales.

1.3.4.2. Taller práctico sobre el control de emociones e impulsos.

Se conforman varios grupos de trabajo en el aula, cada uno representa una situación diferente y se requiere de una actuación donde se identifiquen claramente los secuestros emocionales o estallidos emocionales, así como las distintas formas de contrarrestarlos para evitar mayores conflictos o situaciones

lamentables. Pondrán en práctica lo aprendido en cuanto a las técnicas para el control de emociones e impulsos en su lugar de trabajo.

2. UNIDAD DOS: DEONTOLOGÍA

2.1 Definición de Ética y Moral.- Introducción

Ética y Moral son palabras que se utilizan a diario y que lo escuchamos inclusive como calificativos para personas y para actuaciones. A pesar de que se pueden interpretar como sinónimos, podemos encontrar entre ellas ciertas diferencias, para comprenderlas analizaremos cada una desde su fundamento.

2.1.1 Qué se entiende por Ética?

Como ciencia, es parte de la Filosofía, se encarga del estudio de las normas morales en cada individuo. Es decir requiere de una reflexión, busca las razones que justifiquen la aplicación de esas normas para llegar a evaluaciones como “bueno”, “malo”, “correcto”, “incorrecto”.
La Ética en el trabajo guía no solamente la toma de decisiones (lo que debo hacer) sino también el proceso que sigue una vez tomada la decisión (cómo lo debo hacer). Debemos tener ciertas nociones acerca de lo que nos conviene y de lo que no nos conviene hacer, y saber por qué ciertas cosas son convenientes y otras no.

2.1.2 Cuál es su fundamento?

El fundamento de la Ética son los valores personales, es decir se basa en la propia conciencia del individuo quien será el que reflexione críticamente sobre lo que está bien o está mal en su actuación. Muchas veces, a pesar de conocer, aceptar y seguir determinadas normas y criterios morales, nunca nos hemos preguntado si esas normas y criterios son válidos o no. Esto último es lo que hace la Ética**.**

2.1.3 Qué se entiende por Moral?

La moral se ocupa de establecer unas normas concretas de actuación. Por ejemplo, se ocuparía de definir las normas que deben regir las relaciones entre los miembros de una familia o en un determinado grupo social de acuerdo a sus costumbres y cultura, por ello encontramos diferencia acerca de lo que es aceptado en una sociedad u otra. En nuestro mundo globalizado nos damos cuenta de las diferentes normas morales que rigen por ejemplo la cultura islámica y la cultura occidental.

2.1.4 Cuál es su fundamento?

El fundamento de la moral son el conjunto de normas conocidos como principios que una sociedad acepta como válidos y que orientan el comportamiento de sus miembros hacia lo que considera como bueno y cuya desviación representaría un rechazo social. Ej. Por norma social se debe saludar a las personas mayores.

2.1.5 Importancia

Tanto la Ética como la Moral comparten un objetivo principal, que es el de servir como guía en el comportamiento de los individuos tomando en cuenta que cualquiera de sus actos tiene consecuencias en los otros a quienes van dirigidos. Para esto es clave reconocer que el ser humano no puede alejarse de su rol social, que su vida gira alrededor de la convivencia con los demás en todo momento y que esta convivencia debe ser desarrollada en armonía, buscando un equilibrio entre mis necesidades y las de los otros. Por ello debemos tener ciertos criterios bajo los cuales desenvolvernos, la tarea de la Ética y la moral con sus reglas y normas es suministrarnos esos criterios.

2.1.6 Libertad y Moralidad

Para comprender la relación que existe entre estas dos condiciones en los seres humanos debemos hacer ciertas consideraciones generales:

2.1.7 Consideraciones

- Los seres humanos tenemos diferencias con los demás seres de la naturaleza, pero básicamente, una: la capacidad de reflexión.
- Los seres humanos, no estamos determinados por la naturaleza instintiva a modo de los animales que no tienen otra opción para actuar.
- Los seres humanos tenemos siempre varias opciones a elegir en una situación antes de tomar una decisión.

Teniendo en cuenta estos criterios podemos afirmar que las acciones humanas pueden tener una dimensión moral justamente porque son libres, y como somos *libres al elegir, somos responsables de nuestros actos y sus consecuencias y por* ello pueden ser calificados moralmente (bueno, malo, etc.) Si no fuéramos libres sería inútil hablar de moralidad y de valores.

2.1.8 Cuándo se considera un acto como moral?

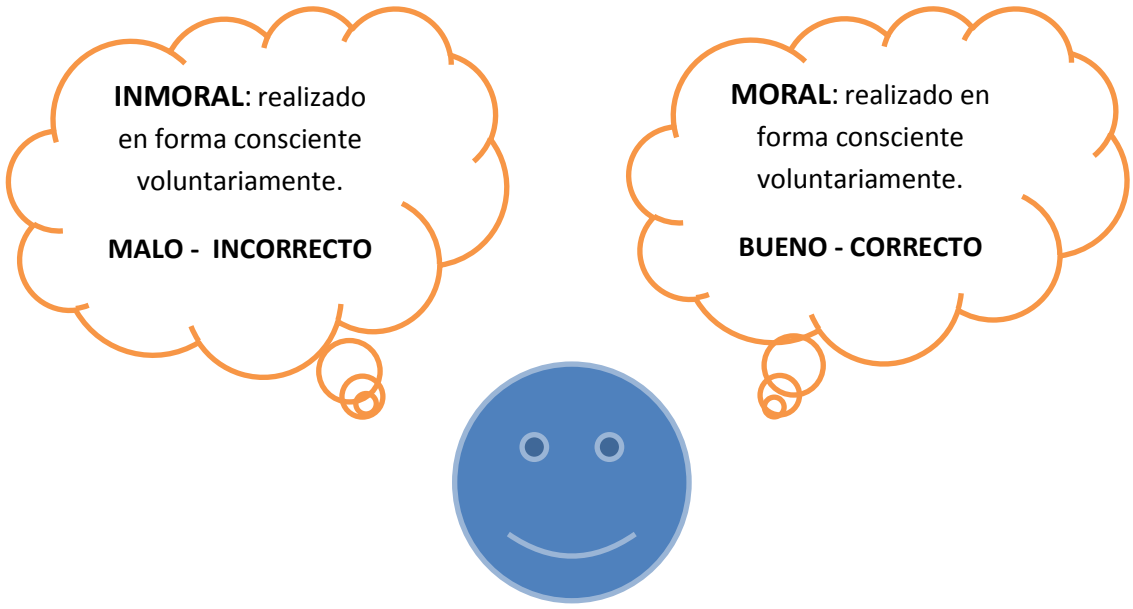
Moral es aquella acción que se realiza **de forma consciente, voluntaria y libre y que consideramos correcta o buena. Ej.** Ser sinceros con los amigos para conservar la amistad.

2.2.9 Cuándo se considera un acto como inmoral?

Inmoral es aquella acción que se realiza **de forma consciente, voluntaria y libre y que consideramos incorrecta o mala. Ej.** Ingresar a una vivienda sin el permiso de su dueño.

2.2.10 Cuándo se considera un acto como amoral?

Amoral es aquella acción que **NO se realiza de forma consciente, ni voluntaria, ni libre y que por lo tanto no puede ser considerada ni buena ni mala,** no tiene dimensión moral. Todas las acciones animales son amorales. Igualmente las acciones de los bebés que no tienen noción de lo que se espera como correcto o incorrecto. Algunas acciones humanas también son amorales, aquellas que se realizan bajo la coacción de alguien, por ejemplo, si te ponen una pistola en la cabeza y te obligan a hacer algo.



2.2.11 Qué es lo ético y lo antiético?

La conducta ética resulta cuando la decisión correcta ha sido tomada y asumida. Para ello se debe tener conciencia clara de lo que se espera que hagamos por el bien común, tener bien identificado el problema y sus posibles

consecuencias, pensar en las diferentes opciones de solución y la responsabilidad que conlleva cada una de ellas antes de actuar. Lo antiético se produce cuando el individuo ha optado por antivalores y ha hecho caso omiso de velar por los intereses que le han sido confiados.

2.3 Valores y sociedad

En los momentos actuales se ha retomado con fuerza dentro de la educación el tema de los valores con el propósito de contrarrestar conductas perjudiciales tanto a nivel personal, familiar y de convivencia social. En realidad en ningún momento de nuestra vida podemos estar apartados de ellos porque el ser humano tiene la obligación de participar en la construcción de una sociedad más justa, más humana, para beneficio propio y de las generaciones futuras y como ciudadanos de bien.

2.3.1 Qué factores inciden en la crisis de valores?

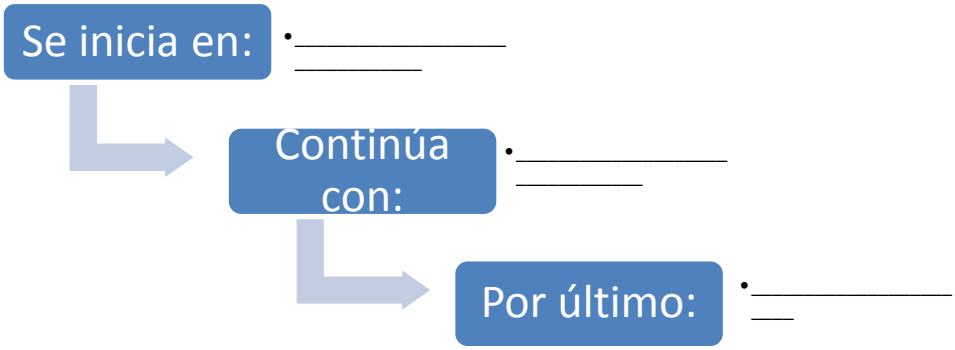
Muchos consideran que en la actualidad vivimos en una crisis de valores debido a las dificultades en la convivencia originada por la violencia, los conflictos por odio, la presencia cada vez más abundante de quienes se aprovechan de los demás en beneficio propio. Podemos analizar infinidad de factores pero por mencionar algunos diremos que puede estar influenciada por las condiciones socio – económicas que determinan ocupaciones laborales para ambos padres, restando tiempo para compartir con los hijos; también el mal uso de los recursos tecnológicos y la gran influencia de los medios de comunicación masiva con un contenido inadecuado, así como también ciertas conductas inescrupulosas en los mismos estamentos que deberían servir de ejemplo a la sociedad.

2.3.2 Cómo se da el proceso de formación de valores en el ser humano?

La primera escuela de valores es la familia, porque es donde el niño interpreta el rol social que le corresponde y la manera cómo debe desempeñarlo. Está totalmente a cargo de los adultos que son el modelo a seguir básicamente con el ejemplo, es decir es más importante lo que se hace que lo que se dice. Posteriormente con la escolarización, será en el ámbito educativo en sus diferentes etapas donde se reafirmen éstos valores y por último con la madurez será el propio individuo, por propia conciencia y con libertad quien decida actuar utilizando habitualmente determinados valores en beneficio propio y de los demás.

- Analice en el siguiente esquema

PROCESO DE FORMACIÓN DE VALORES.



2.3.3 Qué valores resultan imprescindibles en su función?

En realidad todos los valores que podamos encontrar son beneficiosos, porque son creencias, cualidades y formas de actuar positivas que le dan validez a la persona, sin embargo nombraremos algunos que se consideran claves en su desempeño y que serán una garantía para el usuario del servicio.

2.3.3.1 Respeto

Es la base para una convivencia social sana y pacífica, para practicarlo debemos tener una noción clara de nuestros deberes y derechos así como los de los demás. Se trata de un reconocimiento, aprecio y consideración por los otros y por nosotros mismos. En las funciones de un guardia de seguridad será básica su observancia hacia las autoridades, usuarios y símbolos patrios.

2.3.3.2 Honestidad

Es una de las principales cualidades que le dan confiabilidad a la persona, se evidencia cuando el individuo no roba, no miente y no engaña, es decir tiene relación con la honradez y la sinceridad que le hacen digno de confianza para los demás y que debe ser practicado en todo aspecto de su vida. En su trabajo utiliza con propiedad los instrumentos que están bajo su responsabilidad

2.3.3.3 Tolerancia

La vida en sociedad exige relacionarse con los demás respetando sus ideas, opiniones, creencias, etnia, status socio – económico, entre otros, es decir implica aceptación a la individualidad y a la diferencia, se basa en el principio de

no discriminación e igualdad de trato hacia todas las personas sin distinción alguna.

2.3.3.4 Responsabilidad

Es la disposición para responder y asumir las consecuencias de las propias decisiones. Es la capacidad de dar respuesta de los propios actos ante quien tiene la capacidad de dictar las normas. Por ello puede haber responsabilidad de varios tipos: responsabilidad social, responsabilidad legal, responsabilidad laboral, moral, familiar, entre otras.

2.3.3.5 Puntualidad

Es un valor clave, se construye por el esfuerzo de estar a tiempo en el lugar determinado para su labor, implica ser ordenado y dar cumplimiento en los plazos determinados para las actividades encomendadas, está relacionada con todos los demás valores, como por ejemplo, el respeto por el tiempo de los otros, que mejora grandemente las relaciones interpersonales.

2.3.3.6 Disciplina

La disciplina se refiere a la estricta observancia de las leyes y reglamentos así como las órdenes emanadas de la autoridad. Los guardias de seguridad tiene en su organización un sistema jerárquico al cual le deben respeto, sin embargo deben tener un claro discernimiento en los límites de las órdenes a seguir para no caer en actuaciones que impliquen violación de la ley.

2.4 Ideología de servicio

Se trata del comprometimiento en el ejercicio de sus deberes para brindar un servicio de calidad que beneficie al prestigio personal y de su empresa. Al igual que todo uniformado, sus actos no pasarán inadvertidos por los demás ya que no se representa a sí mismo sino a una empresa y más que nada a una función. Su imagen debe inspirar confianza, tranquilidad y seguridad a la sociedad en general para poder recibir la colaboración necesaria, así como ganarse una reputación de integridad.

Debemos regirnos por ciertos principios claves para brindar un servicio de calidad:

2.4.1 Atención prioritaria a grupos vulnerables

La responsabilidad de respetar la dignidad de las personas se aplica en todos los momentos de su actuación, sin embargo por su compromiso social se

consideran grupos cuya atención es prioritaria, entre ellos están: niños, mujeres embarazadas, personas de la tercera edad, personas con capacidades especiales, por su condición de vulnerabilidad o desventaja.

2.4.2 Colaboración para la paz y la seguridad

Implica el compromiso social inherente a su función alineada al nuevo enfoque de seguridad centrado en el bienestar del ser humano y que incorpora a la ciudadanía como actor principal de los procesos de seguridad individual y colectiva contribuyendo a la consolidación de la paz, la cooperación y la defensa de los derechos, condición necesaria para la subsistencia y calidad de vida de las personas y sociedades. Su participación debe convertirse en aliada de la acción del Estado, ya que canaliza recursos humanos adicionales a los públicos y por esa vía ayuda a disminuir la percepción del temor y la inseguridad.

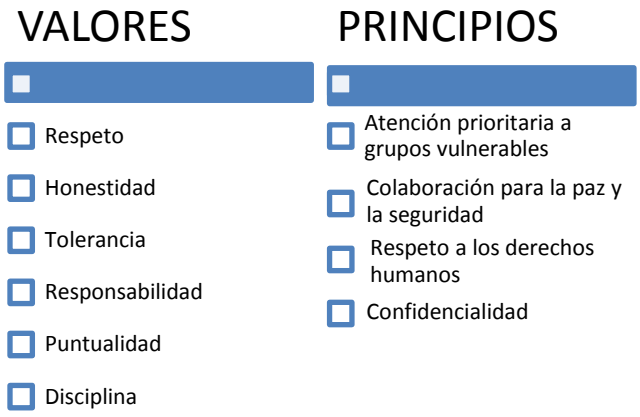
2.4.3 Respeto a los derechos humanos

Este es el principio considerado fundamental y universalmente aceptado, reconoce el valor inherente a todos los seres humanos de ser tratados con dignidad y respeto sin discriminación alguna de condición social, raza, género, edad, capacidad o cualquier otra característica

2.4.4 Confidencialidad

Tomando en cuenta la naturaleza de sus funciones en su labor cotidiana, el guardia de seguridad estará al tanto de las diferentes actividades e información de los usuarios y debe tener claro que es información reservada, no puede ser divulgada, para protección de los intereses de las personas, esto se relaciona con la **discreción en lo que dice y a quien se lo dice**. De tal manera que este es uno de los puntos principales que exige el usuario del servicio.

- Referente a los valores y principios propios de su función, mencione con sus propias palabras lo que corresponde a cada uno de ellos.



3. UNIDAD TRES: COMUNICACIÓN EFECTIVA

3.1 Definición del proceso comunicativo

Si bien, es cierto, la comunicación siempre ha existido; entre los mismos animales existe un sistema primitivo de comunicación aun cuando se reduzca a unas cuantas señales y sonidos.

En sus inicios, la humanidad se comunicaba mediante sonidos, señales, signos, sobre todo cuando el hombre pasó de ser nómada a sedentario.

Cabe añadir, que gracias a los avances en los medios electrónicos y tecnológicos, en este caso referentes a la "COMPUTADORA", han hecho que esta se convierta por decirlo así en una necesidad dentro de oficinas, escuelas y hogares; abriendo la posibilidad de estar conectados y por consiguiente comunicados con todo el mundo a través de INTERNET "la red de redes".

El funcionamiento de las sociedades humanas es posible gracias a la comunicación. Esta consiste en el intercambio de mensajes entre los individuos. Su objetivo principal es provocar algún tipo de respuesta frente a nuestro mensaje, ya que logra que un individuo entre en contacto con los demás generando una transferencia de información, objetivo que se puede alcanzar cuando utilizamos signos para dejar entender nuestras ideas, conceptos, emociones, sentimientos, etc.

3.1.1 Elementos de la comunicación

En la comunicación, existen toda una serie de elementos que son importantes y absolutamente imprescindibles. Si cualquiera de ellos faltara, el proceso quedaría incompleto y la comunicación no se realizaría. Estos son:

- **Emisor *(hablante):*** El emisor o codificador es el elemento que inicia el proceso de comunicación. Elabora el mensaje con una intención, desarrolla la idea que desea transmitir, la planifica y la proyecta de acuerdo a su propósito y codifica la información usando símbolos cuyos significados coinciden con los del receptor. Es él que transmite o emite un mensaje o la información (un individuo, un grupo o una máquina). Así mismo es un mecanismo que nos avisa que algo falla o puede ser un elemento de la naturaleza que nos alerta de que el tiempo va a cambiar.

- **Receptor *(oyente):*** Recibe la información o mensaje, individual o colectivamente, lo descodifica, lo interpreta o procesa y lo convierte en información significativa. Recibe también el nombre de destinatario. Puede ser una persona, máquina, mecanismo o un animal; que actúa cuando otro le manda una señal.

- **Mensaje:** Conjunto de signos que comunican algo, es el contenido de la comunicación. Es la propia información que el emisor transmite, es la información que el emisor desea comunicar al receptor. Es el objetivo de la comunicación transformado en un código. Éste dependiendo de los tipos de códigos puede ser: hablado, escrito, dibujado, , visual, grabado en CD, etc.

- **Código**: Conjunto o sistema de signos y reglas que formando un lenguaje escogidos por el emisor en función del receptor que el emisor utiliza para codificar el mensaje. El código necesita una identificación por parte del receptor para comprender la significación del mensaje (decodificándolo) Este puede ser un lenguaje simple como una luz o complejos como cualquier idioma del mundo. El emisor pone su mensaje en un código que considera comprensible para el receptor..

- **Canal**: Es el elemento físico a través del cual el emisor transmite la información y que el receptor capta por los sentidos corporales. Se denomina canal tanto al medio natural (aire, luz) como al medio técnico empleado (imprenta, telegrafía, radio, teléfono, televisión, ordenador, etc.) y se perciben a través de los sentidos del receptor (oído, vista, tacto, olfato y gusto). Es el medio por el que se transmite el mensaje. Según la selección que haga el emisor puede

ser: teléfono, correo electrónico o postal, memorando, mediante la palabra oral o escrita.

- **Contexto**: Circunstancias temporales, espaciales y socioculturales que rodean el hecho o acto comunicativo y que permiten comprender el mensaje en su justa medida. Es importante a la hora de interpretar correctamente el mensaje.

- **Feed back o retroalimentación:** es la respuesta del destinatario hacia el emisor. Una vez que el mensaje ha sido transmitido el emisor puede esperar un mensaje de retorno. Es la respuesta al mensaje. Gracias a la retroalimentación, el emisor puede conocer la eficiencia de su comunicación.

3.1.2 Proceso de la comunicación

Se denomina proceso de comunicación al intercambio de información: conocimientos, ideas, estados de ánimo entre dos o más personas.

Para que se produzca el proceso comunicativo es necesario que intervengan todos los elementos de la comunicación.

Así, un **emisor** envía un mensaje a un **receptor**, a través de un **canal** y de los signos de un **código**, y de acuerdo al **contexto** en que se sitúa ese acto de comunicación.

Esquema de la Comunicación Humana

Es importante comprender que uno de los elementos principales del proceso comunicativo es el **contexto**, aunque a menudo se pasa por alto su importancia. Se trata de todos aquellos sucesos y circunstancias que pueden afectar al emisor y al receptor cuando el mensaje está siendo emitido o interpretado, con la consecuente alteración de su significado.

Los componentes del contexto son los mensajes que hayan tenido lugar antes del actual y los siguientes (que en conjunto se denominan **contexto**

lingüístico), el tiempo, el espacio y las circunstancias socioculturales en las cuales tiene lugar la comunicación, o sea la educación y la **cultura** de los interlocutores así como cualquier acontecimiento ajeno al proceso comunicativo que pueda afectarlo de una u otra forma y que determine la adecuada interpretación del mensaje.

3.1.3 Taller.

A continuación, vamos a analizar una serie de imágenes. En primer lugar debemos decidir si reflejan o no un proceso de comunicación Luego intentaremos responder a las siguientes preguntas:

- ¿Quienes son el emisor y el receptor?
- ¿Se trata de un receptor único o múltiple?
- ¿La comunicación es unilateral o bilateral?
- ¿Qué tipo de código se utiliza? ¿Es verbal o no?
- ¿Cuál es el medio físico por el que s e transmite el mensaje?
- ¿Por qué sentido o sentido lo percibe el receptor?
- ¿Cómo puedo modificar un mensaje el haber elegido un código o un canal determinado?
- ¿Cuál es la situación de comunicación?
- ¿Qué posibles ruidos pueden impedir que el mensaje se reciba correctamente?
- ¿Cómo pueden el emisor y el receptor evitar o prevenir los ruidos?

3.2 Principios de efectividad de la emisión: transparencia, concisión, empatía, sentido de la oportunidad, veracidad, claridad y concreción.

3.2.1 Transparencia.

f. Cualidad de transparente.

3.2.2 Concisión.

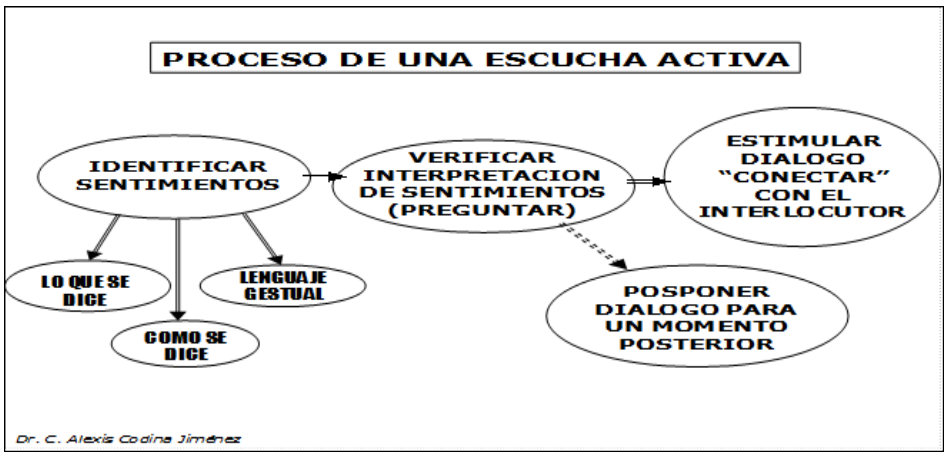
(Del lat. *concisĭo, -ōnis*).

f. Brevedad y economía de medios en el modo de expresar un concepto con exactitud.

3.2.3 Empatía.

f. Identificación mental y afectiva de un sujeto con el estado de ánimo de otro. Brevedad y economía de medios en el modo de expresar un concepto con exactitud.

“La Empatía” en su concepto etimológico nos aclara que es: “la habilidad que posee un individuo de inferir los pensamientos y sentimientos de otros, lo que genera sentimientos de simpatía, comprensión y ternura” (**Colocarse en los zapatos del otro**).



La lógica de este proceso es la siguiente:

- Lo que le dicen, cómo lo dicen y el “lenguaje gestual”, si usted “sabe escucharlo”, adecuadamente le pueden proporcionar pistas sobre los sentimientos de su interlocutor. Pero, usted tiene que verificar si su percepción ha sido la correcta.
- Para verificarlo, puede preguntarle a su interlocutor: “¿Te sientes incómodo con lo que te dije?
- Después de verificar que su percepción de los sentimientos del otro es acertada, es cuando usted puede seguir la estrategia de comunicación que le resulte más conveniente para “conectar” con el otro.
- Deben entender las necesidades de los clientes y ponerlas en correspondencia con servicios o productos adecuados a ellas, buscando maneras de aumentar su satisfacción y su fidelidad.
- Ofrecer de buen grado asistencia adecuada.
- Comprender el punto de vista del cliente y actuar como asesores de confianza.

3.2.4 Sentido de la oportunidad en la comunicación

La palabra Oportunismo para indicar la capacidad que se tiene para aprovechar la oportunidad.

Este término se usa principalmente en el ámbito político y significa 'actitud que consiste en aprovechar al máximo las circunstancias para obtener el mayor beneficio posible, sin tener en cuenta principios ni convicciones'. También se emplea en la prensa deportiva, aunque en muchas ocasiones se confunde con la capacidad de aprovechar las circunstancias, por ejemplo, para marcar gol.

Asimismo, la persona que se aprovecha de la oportunidad que se le presenta sin miramientos es *oportunista.*

Aprovecharse de la situación en que se encuentra demuestra su *oportunismo*» porque tiene una connotación negativa, a diferencia de lo que ocurre con *oportunidad* o s*entido de la oportunidad*, que son positivas: «Conseguir ese puesto fue cuestión de oportunidad» o «Triunfó gracias a su sentido de la oportunidad».

Se dice coloquialmente que el Sentido Común es el menos común de los sentidos. Sin embargo puede que exista otro sentido menos común y tan necesario o más como aquél, El Sentido de la Oportunidad.

Este sentido nos avisa y orienta en relación con los hitos importantes y el devenir de los acontecimientos., el Sentido de la Oportunidad nos advierte del instante, del momento oportuno para intervenir. Recogiendo los diversos momentos propicios o circunstancias en los que todo sucede y

cambia apropiadamente. A pesar de lo importante que es, El Sentido de la Oportunidad, no siempre está a nuestro alcance, ni sabemos si lo tenemos o conocemos como sacarle partido.

La cualidad de distinguir y aprovechar el momento oportuno para hacer que las cosas sucedan como queremos, para intervenir en el curso de los acontecimientos, esto tiene que ver mucho con nuestra Intuición, con nuestro Equilibrio interior, nuestro sentido de la Responsabilidad y en último término con nuestra Libertad.

La intuición unas veces se manifiesta de manera vaga y difusa, otras decidida, impulsiva y terca, y motiva al hombre a tomar decisiones emprendiendo o dejando acciones cuando los datos o hechos no son del todo evidentes.

Además de la Intuición, para ser Oportunos, o sea para *decidir o actuar a tiempo* de tal manera que podamos lograr nuestros propósitos, tenemos que vivir en armonía y equilibrio. Esto hará que tengamos una mirada serena y clara sobre lo que acontece alrededor nuestro evitándonos *ir con el paso cambiado*. Sin distorsiones, prisas ni urgencias.

Esta calma interior nos proporcionará la distancia y perspectiva adecuada para detectar el *tempo oportuno* y el momento adecuado para actuar, ni antes ni después, manteniéndonos en un estado de alerta a la espera de nuestras verdaderas oportunidades, para evitar que dejemos pasar de largo a la *ocasión*. Pero las Oportunidades afortunadamente *no sólo surgen y vuelan: También podemos y debemos generarlas.*

Es el sentido de la oportunidad el que nos permite aprovechar el momento adecuado para hablar, expresar en el momento oportuno lo que pensamos o sentimos. Nuestra calma interior nos proporcionará la distancia y perspectiva adecuada para detectar el *tiempo oportuno* y el momento adecuado para actuar, ni antes ni después, manteniéndonos en un estado de alerta a la espera de nuestras verdaderas oportunidades, para evitar que dejemos pasar de largo a la *ocasión.* Es este sentido el que se debe aprovechar para decir las cosas a otros de la mejor manera posible y evitar lastimar o herir con nuestras palabras a los demás.

3.2.5 El término veracidad

Es un valor moral que se emplea cuando se quiere decir que alguna cuestión, un hecho, una declaración, entre otras cuestiones, guardan estricta conformidad con la verdad.

3.2.6 Claridad:

La claridad significa que el mensaje se interpreta y se entiende rápidamente. La información es fácil de entender cuando el lenguaje es sencillo, las ideas están bien construidas y cada tema se desarrolla siguiendo un orden lógico (coherencia). Se puede tener las mejores ideas en una empresa, pero si no se las comunica nadie las conocerá. Por eso es importante hablar y expresar propuestas, pero para ello se requiere claridad en los mensajes que se emiten. Cuando hablamos por teléfono con un cliente, cuando vamos a una junta interna, cuando estamos hablando con nuestro jefe durante una evaluación de desempeño, la claridad es realmente la clave para expresar nuestro punto de vista.

3.2.7 Concreción:

Significa usar las palabras que comunican exactamente lo que quiere expresar. O sea, se utilizan las palabras o códigos (esquemas, dibujos, caricaturas, etc.), datos y demás recursos didácticos indispensables, justos y significativos para expresar ideas precisas; la calidad, la cantidad, la pertinencia de la información permiten una comunicación adecuada. Debemos ser breves porque mientras más largas y complejas son las oraciones, mayor es la probabilidad de afectar la claridad del mensaje y confundir a nuestros interlocutores. Otros requerimientos por tomar en cuenta son:

- Organizar la información según el medio utilizado
- Elegir el formato adecuado para presentar la información
- Seleccionar los medios, materiales y recursos didácticos de apoyo

En el campo laborar se nos exige que observemos estos tres elementos al momento de comunicarnos con otras personas, con mayor razón si estas son con quienes trabajamos a quienes estamos brindando un servicio. Las personas en general esperamos que cuando nos dicen algo el mensaje que recibimos sea verdadero, claro y dicho de la manera adecuada.

3.3 Formas de la Comunicación: escrita, verbal, gestualidad, iconográfica, visual y auditiva.

3.3.1 Comunicación verbal

Es aquella en la que se utilizan signos en el mensaje. Los signos son arbitrarios y/o convencionales, ya que expresan lo que se transmite y además son lineales porque cada símbolo va uno detrás de otro.

La comunicación verbal puede realizarse de dos formas:

- La comunicación oral, a través de signos orales y palabras habladas de forma gestual.
- La comunicación escrita, por medio de papel o mensajes.

Hay múltiples formas de comunicación oral: los gritos, silbidos, llanto y risa, los cuales pueden expresar diferentes situaciones anímicas y son una de las formas más primarias de la comunicación. La forma más evolucionada de comunicación oral es el lenguaje articulado a través de los sonidos estructurados que dan lugar a las sílabas, palabras y oraciones, con las que se comunican los seres humanos entre sí.

La comunicación verbal tiene las siguientes características:

- Lo comunicado se vincula al objeto, de modo claro.
- Lo que se transmite se hace mediante palabras inteligibles para el receptor.
- Utiliza conceptos.
- Los mensajes que envía son mensajes de contenido.
- Es un vínculo de transmisión de cultura.
- Cuando se transmite un sentimiento o una emoción se hace expresando el estado de ánimo con palabras.

3.3.2 Comunicación escrita

A diferencia de la comunicación oral, no está sometida a los conceptos de espacio y tiempo. La interacción entre el emisor y el receptor no es inmediata e incluso puede llegar a no producirse nunca la comunicación, aunque lo escrito perdure eternamente. Por otro lado, la comunicación escrita aumenta las posibilidades expresivas y la complejidad gramatical, sintáctica y léxica, con respecto a la comunicación oral que se da entre dos o más individuos.

La comunicación escrita también tiene un carácter funcional, ya que nos ayuda a relacionarnos con el resto de la sociedad, por ejemplo, con instituciones u organismos a través de contratos, leyes, solicitudes, etc.

Cuando dos interlocutores se comunican por escrito se utiliza el canal visual. El contexto del acto comunicativo se compone de diferentes elementos textuales que ayudan a crear un mensaje de forma elaborada. El acto de escribir, por tanto, requiere mayor concentración y rigor que el acto de hablar. También es necesario un dominio amplio del léxico, así como de las reglas gramaticales y ortográficas de la lengua, debido al carácter de permanencia de lo escrito, todo ello unido a las exigencias de un estilo variado, selecto y preciso de redacción.

A pesar de que la lengua escrita es la misma que se usa en la comunicación oral, hay una serie de características que la distinguen:

- Se usan letras, tildes y signos de puntuación para construir el mensaje.
- Es reflexiva, organizada, elaborada y lógica.
- Está construida de manera correcta y precisa.
- Es diferida y permanente.
- Se establece una relación unilateral entre el emisor y el receptor.
- Cualquier referencia textual o extratextual se hace con palabras.

La lengua escrita sirve para la expresión del pensamiento. Aunque no siempre es fácil reflejar con exactitud lo que se piensa por escrito, hay diferentes posibilidades para hacerlo. Así, se dispone de los diferentes géneros literarios, que permiten mostrar de maneras diversas nuestros pensamientos.

3.3.3 Corporal

La comunicación corporal es la forma en la que nos comunicamos mediante movimientos de nuestro cuerpo y según cómo lo hagamos, de una forma u otra manera transmitiremos un mensaje a las personas.

Si quieres convencer a alguien de que lo que dices es verdad, te conviene tener un lenguaje corporal seguro. Según qué reacciones quieras provocar en las personas, puedes adoptar un determinado lenguaje corporal, y es que las personas no solo influimos hablando, también lo hacemos mediante nuestra ***comunicación corporal,*** y si la aprendes a controlar, te convertirás en una especie de mago que puede influir sin siquiera abrir la boca.

Entre los elementos corporales más importantes de la comunicación, tenemos:

La mirada
Brazos cruzados
Piernas cruzadas
Formas de vestir
Gestos faciales

3.3.4 Simbólica:

La comunicación simbólica se refiere a un proceso en el cual las personas interactúan con símbolos para construir significados. Mediante las interacciones simbólicas, adquirimos información e ideas, entendemos nuestras propias experiencias y las de los otros, compartimos sentimientos y conocemos a los demás. Sin símbolos, nada de lo anterior podría ocurrir. Nuestro pensamiento y acción serían totalmente restringidos.

Ejm.

3.3.5 Comunicación visual

La **comunicación visual** es la que se da a través de un medio visual y se describe como la transmisión de ideas e información en formas que se pueden percibir total o parcialmente con la vista. Se suele presentar o expresar en imágenes bidimensionales e incluye: carteles, tipografía, dibujo, diseño gráfico, ilustración, diseño industrial, publicidad, animación, color y recursos electrónicos. Contempla también la idea de que un texto, cuando va acompañado de un mensaje visual, tiene un mayor poder para informar o persuadir a una persona o audiencia.

3.3.6 Auditiva:

Los comunicadores auditivos perciben la realidad a través del oído. Les gusta que se trate tema por tema; para merecer su confianza hay que hacer pausas frecuentes durante una conversación. Es aconsejable utilizar palabras que describan situaciones de escucha ampliada y continua para que la comunicación funcione adecuadamente.

Cuando la otra parte se está dirigiendo a nosotros, hay que utilizar estímulos verbales que reflejen que se les está atendiendo y entendiendo. Son personas que para sentirse escuchadas necesitan oír, de vez en cuando, estímulos como "aha...", "si...", "entiendo...", "eso es...", "mmmmm..."

3.3.7 Taller práctico

Se lleva a cabo un taller grupal, donde los estudiantes ponen en práctica lo aprendido, es decir, uno u otro alumno hará de emisor de cierta información aplicando técnicas visuales, corporales y simbólicas, tratando de que los oyentes pongan toda su atención y comprendan lo que él dice; éstos a su vez demostrarán interés en lo que escuchan, debiendo entender el mensaje a través de la interpretación de los métodos comunicacionales estudiados. El ejercicio se repetirá en todos los grupos que se hayan conformado (Fortalecimiento de las técnicas de comunicación del guardia de seguridad).

3.4 Canales comunicacionales (motorola, teléfono, alarma, web 2.0), otros.

El uso de las TIC en la Sociedad del Conocimiento ha potenciado en gran medida el desarrollo de la inteligencia colectiva. Las herramientas propias de la web 2.0 suponen un recurso de inmensas posibilidades para alcanzar aprendizajes significativos a través de ambientes colaborativos.

Los vigilantes de seguridad llevan a cabo sus funciones ejerciendo la vigilancia y protección de bienes, establecimientos, lugares y eventos, tanto privados como públicos y la protección de las personas que puedan encontrarse en los mismos, llevando a cabo las comprobaciones, registros y prevenciones necesarias para el cumplimiento de su misión, así como evitar la comisión de actos delictivos o infracciones administrativas en relación con su ámbito de protección. Para el desempeño de sus labores es necesario estar equipado con las herramientas adecuadas, las mismas que le permitan agilizar el trabajo, hacerlo de manera colectiva para garantizar su propia seguridad.

Para cumplir con sus funciones de forma eficiente, un guardia de seguridad necesita utilizar diferentes equipos; dependiendo de la propiedad que resguarda, puede que requiera de un equipo especial. Sin embargo, hay equipos básicos que cada guardia de seguridad necesita tener; por lo general son las empresas de seguridad las que deben proveer de estos equipos.

3.4.1 Canales de Comunicación

3.4.1.1 Walkie Talkie.-

Es un elemento de comunicación instantánea fundamental entre trabajadores de seguridad en grandes eventos o comercios, el mismo que permite activar un mensaje para emitir una alerta de seguridad.

Figura 1. Guardia de seguridad
Fuente: http://es.123rf.com/imagenes-de-archivo/police_radio.html

3.4.1.2 Smartphone.-

Los teléfonos móviles se han convertido en una herramienta poderosa de comunicación, con cámaras y acceso a Internet, facilitando que situaciones de peligro puedan ser grabadas o reportadas inmediatamente.

Figura 2. Smartphone para guardias de seguridad
Fuente:http://soxialmedia.com/
seguridad-las-aplicaciones-de-tu-smartphone

3.4.1.3 Herramientas Web 2.0

Herramientas 2.0 son aquellas surgidas de la web 2.0 o “Web Social” que nos permiten dejar de ser un receptor de comunicación y pasar a tener la oportunidad de crear y compartir información y opiniones con los demás usuarios de internet. Las tecnologías Web 2.0 pueden cambiar profundamente nuestra manera de trabajar e interactuar con compañeros y clientes en cualquier tipo de organización, incluidas las empresas."

Herramientas de Google Drive

Estas herramientas hacen que la comunicación y por ende la información a la cual podemos acceder este en todas partes, es decir sea omnipresente. Sin embargo debido a su constante crecimiento y actualización todos necesitamos capacitarnos en nuevas formas de información que se ponen a nuestro alcance y que no sabemos sacarles provecho debido a nuestro desconocimiento; una de éstas es Google Drive que sustituye a Google Docs, incluyendo varias de sus funcionalidades como:

- Actualizar un archivo desde cualquier lugar, esta actualización será visible en todos los demás dispositivos desde donde accedamos a nuestra cuenta de Google, y esto se realiza de manera transparente para el usuario.
- Actualmente Google Drive nos permite almacenar gratuitamente hasta 15 GB de datos, con opción a ampliar espacio previo pago.
- También nos permite crear documentos de texto, hojas de cálculo, presentaciones y formularios, que serán almacenados directamente en Google Drive por lo que podremos acceder a ellos desde cualquier sitio con cualquier dispositivo móvil o PC. de esta manera no vamos a depender de tener un PC con dichos archivos, y además con programas adecuados para la gestión de documentos, hojas de cálculo, de presentaciones.
- Para trabajar con nuestros archivos tan solo necesitaremos un navegador y una conexión a internet.
- Podemos compartir carpetas y archivos, y demás contenidos que antes se generaban por Google Docs con otros usuarios de Google, evitando de esta manera tener que usar el correo electrónico, para estar enviando y recibiendo ficheros entre diferentes personas.
- Permite la compartición de archivos, es decir que todos los usuarios que tengan un mismo archivo podrán editarlo a la vez, y todos verán los cambios que están realizando los demás en su propia pantalla mientras se tiene el documento abierto.
- Los archivos que se están editando en Google Drive no necesitan ser almacenados cada vez que hay un cambio, sino que se almacenan automáticamente cada vez que se detecta un cambio, el más mínimo cambio en el archivo es almacenado y se refleja en todas las pantallas de los usuarios que tengan abierto el mismo documento.
- Google Drive guardará un historial perpetuo de revisiones de los documentos, hojas de cálculo y presentaciones que generemos con él.
- Google Drive permite trabajar en dichos archivos de forma única, sin tener que estar manejando varias copias del archivo.

Figura 3. Google Drive **https://movilve.wordpress.com/2012/04/24/google-salt-a-la-nube**

Para hacer uso de Google Drive es necesario tener una cuenta de Google creada, nos permite almacenar ficheros para que estén disponibles desde cualquier PC o dispositivo móvil en cualquier parte

Cuenta de usuario en Google

Para crear una cuenta pulsaremos el botón Iniciar sesión en la pantalla inicial de Google en: http://www.google.com

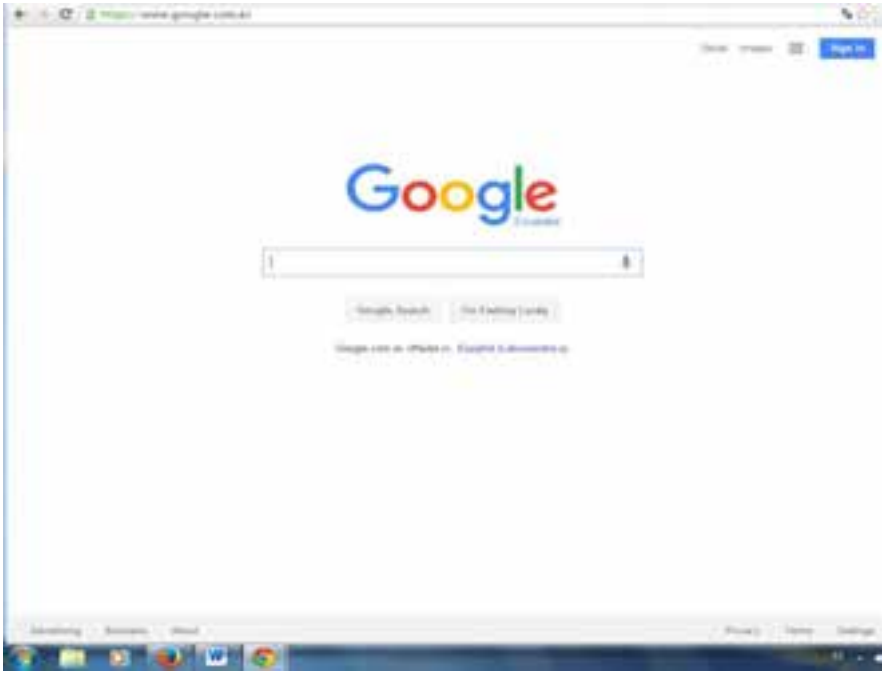


Figura 4. Pantalla de Google **Elaborado por: Graciela Trujillo M**

Ahora pulsaremos el botón Crear cuenta

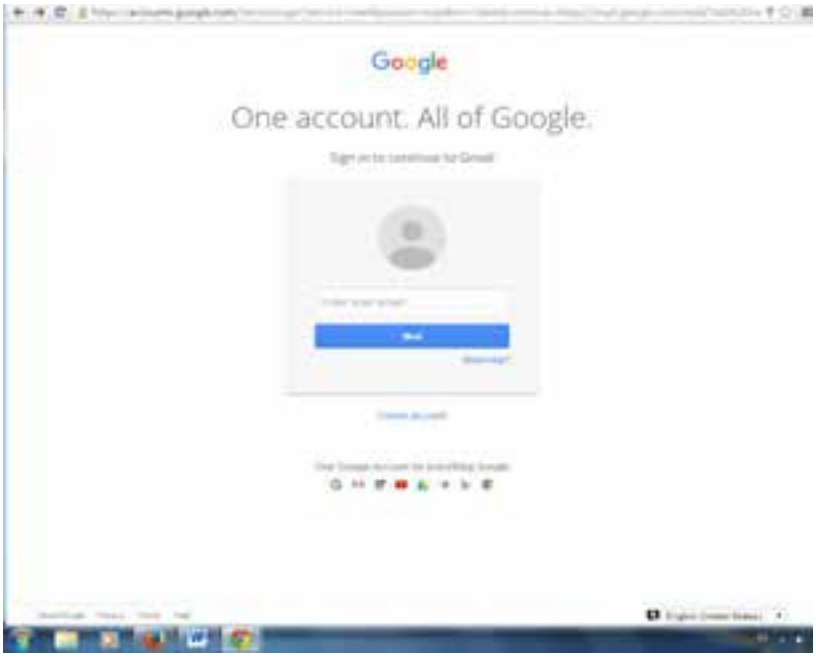


Figura 5. Creacion de cuenta Elaborado por: Graciela Trujillo

Y ahora rellenaremos los datos que nos piden, sin dejar en blanco los que están marcados con *.

Figura 6. Llenar datos Elaborado por: Graciela Trujillo

Luego pulsar el botón Paso siguiente.

La cuenta estará definitivamente creada.

Una vez creada la cuenta podemos hacer uso de todas las aplicaciones de Google que requieren de autenticación.

Pasos a seguir para crear y editar un documento en equipo

a. Instalar la herramienta google drive.
b. Crear un documento
c. Guardarlo y compartirlo

Para acceder a Google Drive iremos a la dirección: https://drive.google.com

Figura 7. Trabajo en grupo
Fuente:https://www.ngncloud.com/blog/2014/03/https://www.ngncloud.com

Y nos autenticaremos con nuestra cuenta de Google. Al entrar veremos una pantalla de este tipo:

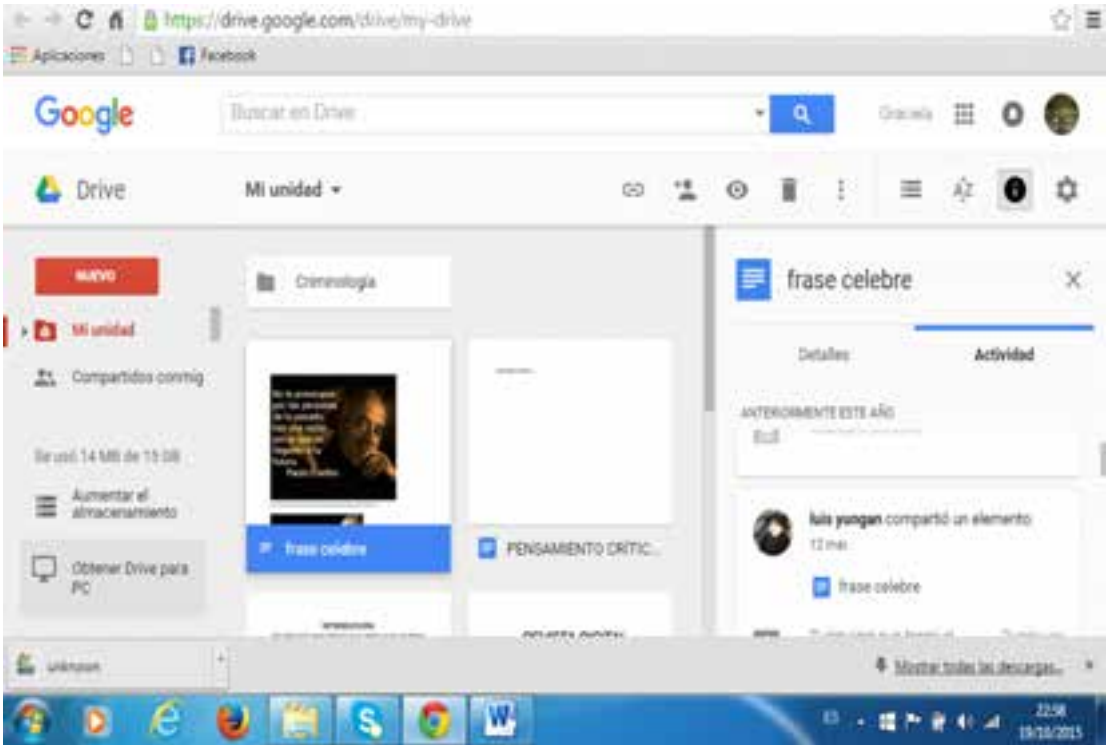


Figura 8. **Crear nuevo documento. Elaborado por: Graciela Trujillo**

Desde aquí tenemos acceso a la estructura de ficheros que tenemos en nuestra cuenta de Google Drive, que estará formada por una serie de archivos de varios tipos así como de carpetas, así como a la gestión de dichos elementos.

Acciones principales

Las acciones principales que se pueden realizar en Google Drive son:

• Acceder a los ficheros: Para acceder a los ficheros pulsaremos directamente sobre ellos.

• Crear documentos, hojas de cálculo, presentaciones y formularios. Para crear cualquiera de los tipo de fichero que se pueden crear.

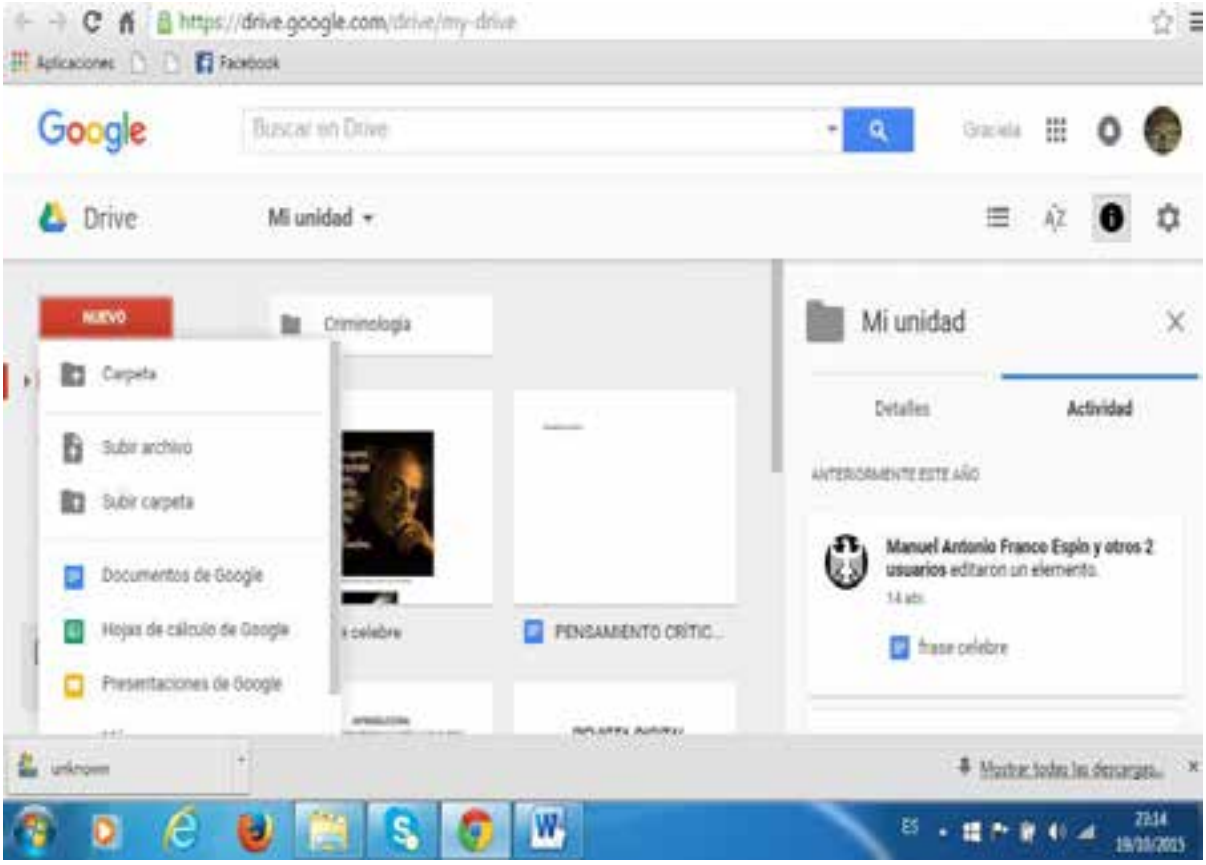


Figura 9. Lista de acciones Elaborado por: Graciela Trujillo

Usaremos el botón Nuevo, escogemos el tipo de documento y empezamos a editar

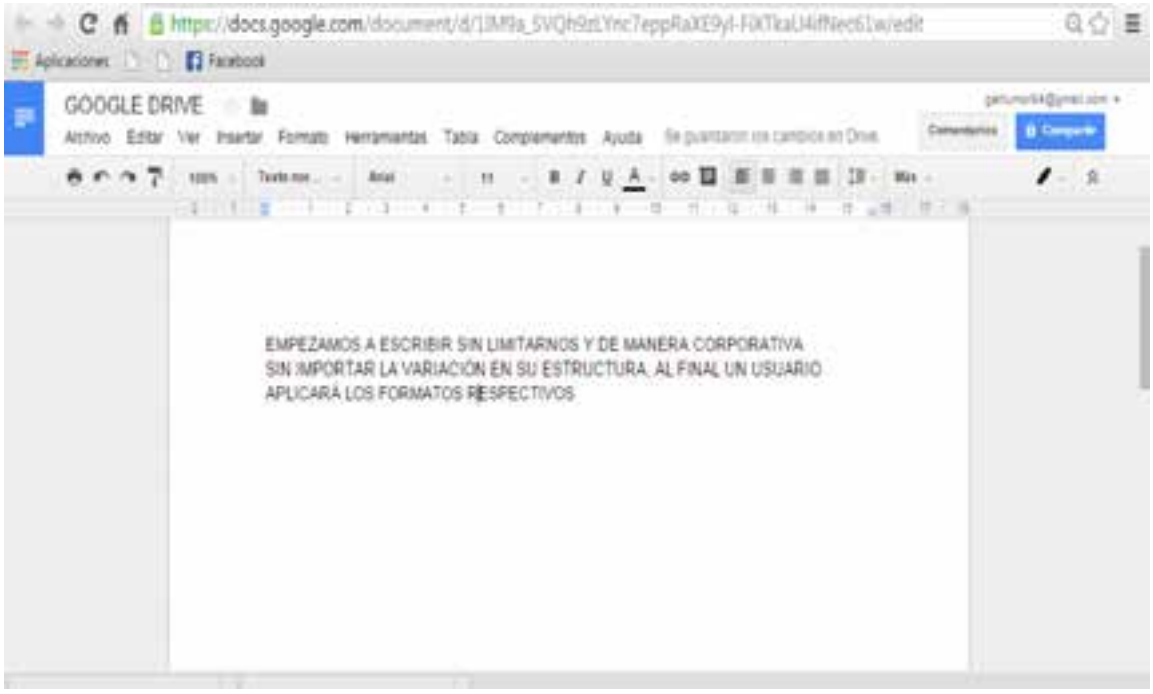


Figura 10. Elaboración de documento Elaborado por: Graciela Trujillo

Las colaboraciones en Google Drive son una herramienta muy útil para realizar trabajo en grupo sobre el mismo material. Google Drive soluciona el clásico problema de acceso simultáneo, es decir, de varios usuarios a la vez, a un mismo archivo para su edición.

Editar un archivo de manera simultánea por varios usuarios es una fuente clásica de problemas de consistencia en los datos, que ocurre porque, por lo general, cuando se hace esto el gestor de archivos crea una copia del archivo para cada usuario, para que este trabaje de forma exclusiva con dicha copia, después cada usuario guarda la copia que ha editado, y el editor se las tiene que ingeniar para mezclar los cambios que varios usuarios han hecho en las copias del archivo original, a veces es posible mezclar bien los cambios, y a veces no lo es. Google Drive resuelve esta problemática. Por ejemplo, imaginemos, en un entorno clásico diferente a Google Drive, que dos usuarios a la vez están sumando un párrafo cada uno al texto de un mismo archivo, cada usuario estaría trabajando con una copia del archivo original, al almacenar los dos usuarios los cambios, el editor ahora debe mezclar esos cambios realizados por los dos usuarios, desde sus dos copias de ficheros hacía el documento original, y en este caso podría simplemente añadir dichos dos párrafos al final del documento y no sería muy problemático, y el contenido del archivo podría quedar consistente, pero, ¿qué ocurriría si uno de los dos usuarios que está accediendo al texto borra un párrafo y el otro usuario borra el otro y los dos guardan el archivo?.

En este caso el editor del archivo no debería saber qué hacer, tras haber guardado los usuarios el archivo, porque a uno le falta un párrafo, y al otro le falta otro diferente. ¿Qué decisión debe tomar aquí el editor?. Lo más razonable sería almacenar dos copias del archivo e informar que hay un problema de consistencia, o de sincronización, esto ocurre a veces en Dropbox, cuando se edita un mismo archivo por varias personas, bajo ciertas circunstancias. La conclusión es que hay casos en que se puede resolver la consistencia de los datos respecto a cambios generados por varios usuarios, y casos que no. Este es el problema clásico de acceso concurrente a un mismo recurso para su edición. Pero este problema en Google Drive no ocurre, debido a que, como hemos comentado antes,

Google Drive almacena cada cambio en el fichero de manera instantánea, de esta manera podemos afirmar que no es que estemos modificando cada uno en su PC una copia del fichero, y que al acabar cada uno la va a almacenar, y el editor las va a intentar mezclar… Sino que virtualmente todas las personas que estén modificando un archivo compartido están modificando directamente el archivo original, como si de una pizarra compartida se tratara.

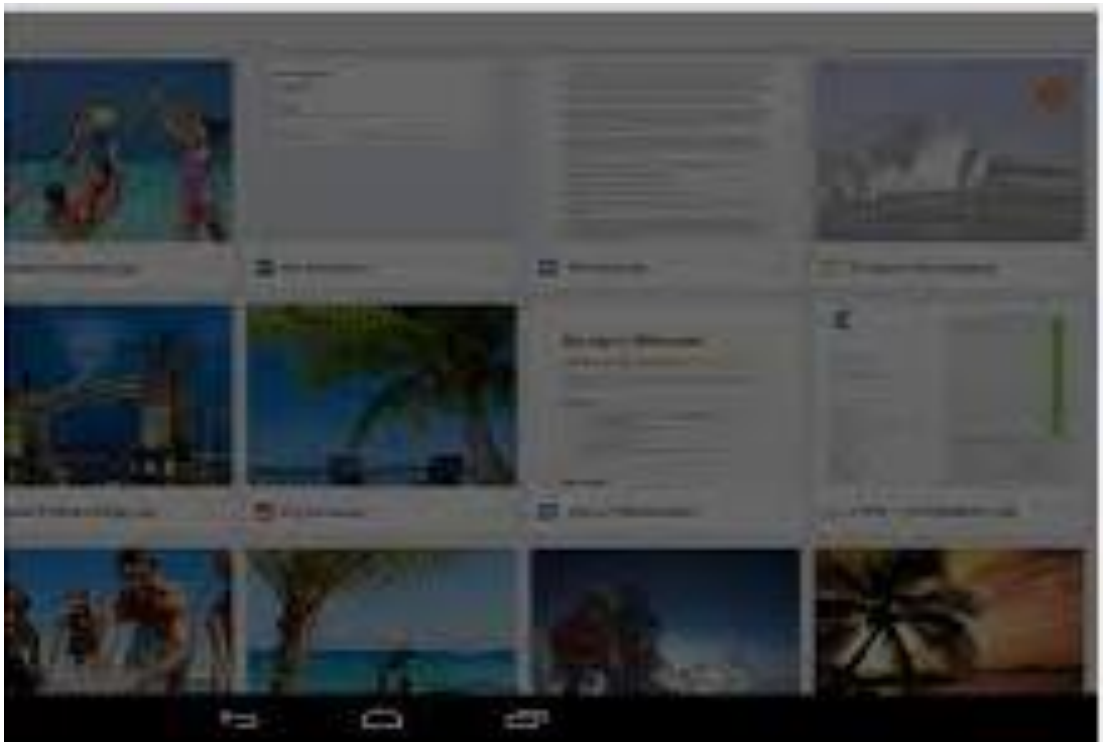


Figura 11. My Drive Fuente: http://tecnoalt.com/google-drive-actualiza-y-trae-consigo-varios-cambios/

Una vez terminado el documento, no hay que preocuparse de guardarlo, está acción se realiza de manera automática.

El último paso es compartir el documento ingresando el correo de las personas que se desee

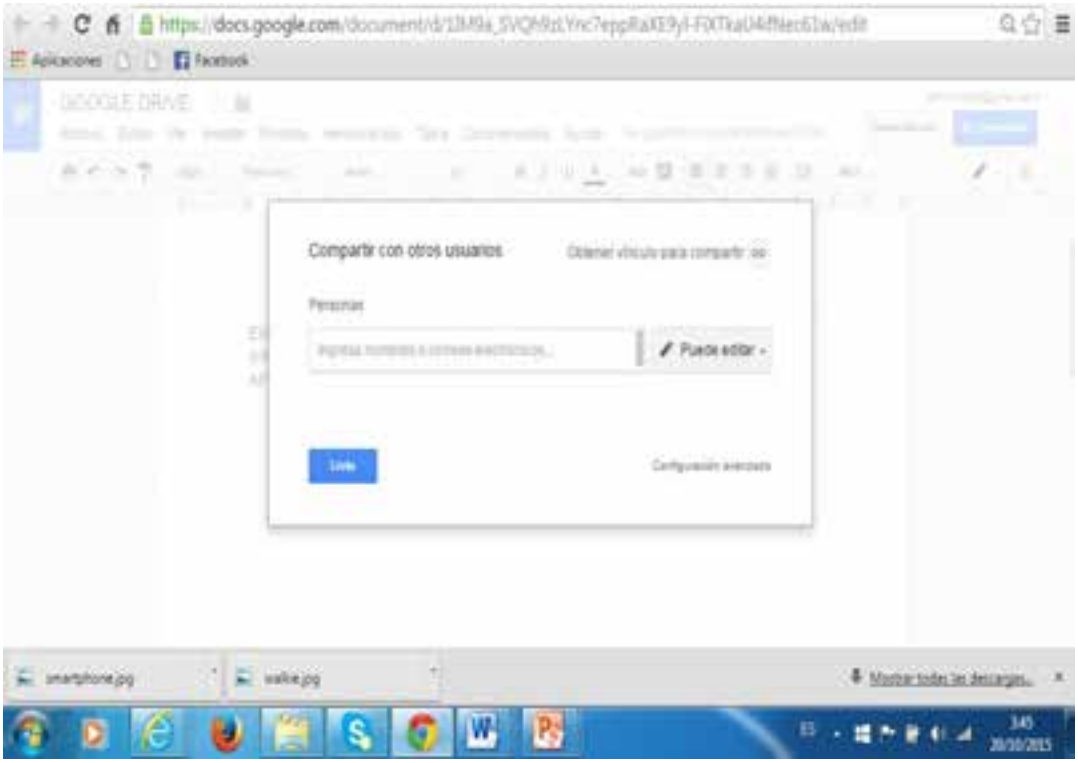


Figura 12. Compartir con otros usuarios Elaborado por: Graciela Trujillo

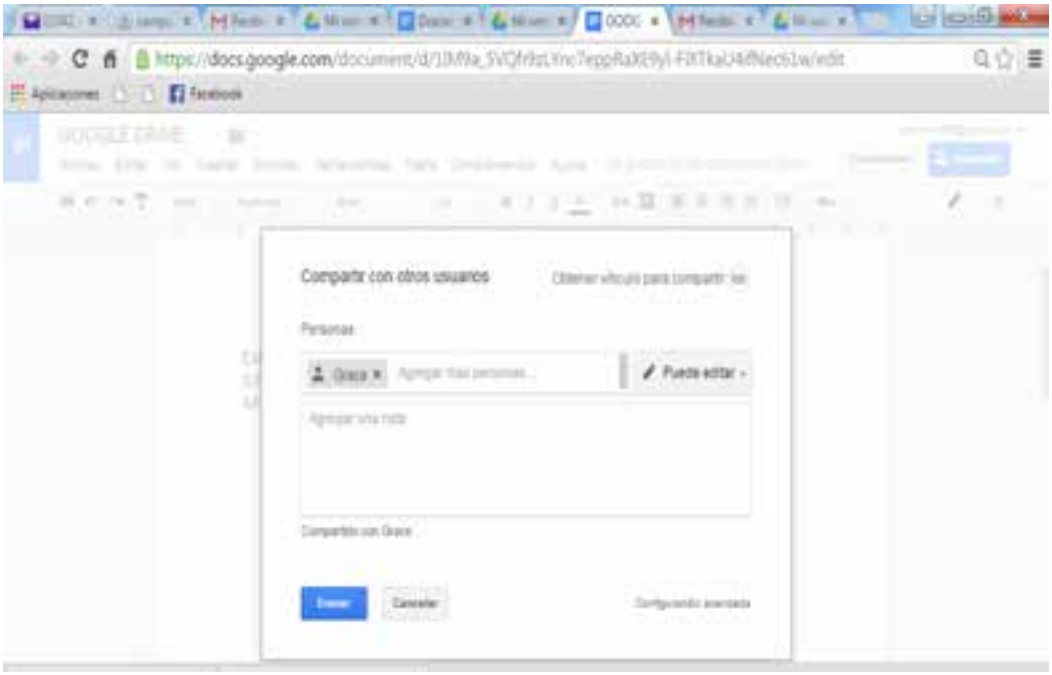


Figura 13. Insrtar el mail Elaborado por: Graciela Trujillo

No es necesario registrarse, cualquier persona que tenga el vínculo puede acceder al archivo

El trabajo es en tiempo real, permitiendo observar, modificar o realizar cualquier acción que sea en beneficio.

Figura 14. Almacenamiento en la nube
Fuente:http://adictamente.blogspot.com/2012/04/google-lanza-sistema-de-almacenamiento.html

La información está en todas partes y de todas formas

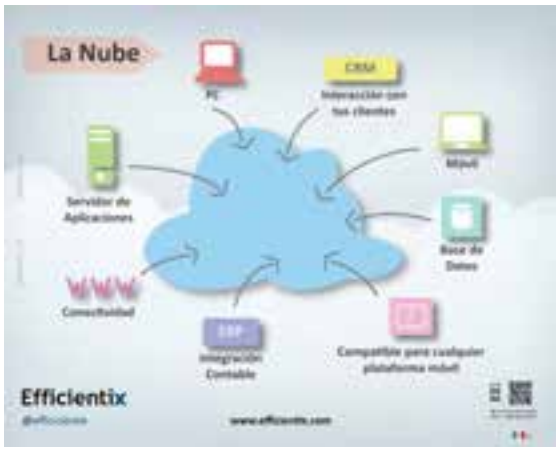
Figura 15. En todas partes y con muchas formas
http://www.monografias.com/trabajos106/computadoras-y-programacion/computadoras-y-programacion.shtml

La Nube

Concepto informático que almacena y provee información desde un servidor de internet.

Permite el acceso en cualquier momento y desde cualquier lugar con servicio de internet.

- Se puede acceder mediante varios dispositivos como: Pc, laptop, tablet, iPad, teléfono…
- Reduce costos y tiempo por instalación de software, actualizaciones, mantenimientos, copias y almacenamiento



- ***Figura 16.*** La Nube http://es.slideshare.net/Biersack98/la-nube-26756572

Permite el trabajo síncrono y asíncrono para mejorar el aprendizaje con estrategias colaborativas

Es una herramienta versátil que se acopla a las necesidades de sus usuarios permitiendo la creación, modificación y almacenamiento de varios tipos de archivo.

Un mundo de información en una nube.

Todo nuestro trabajo está salvaguardado en una nube de acceso permanente, de las contingencias que pueden pasar con los aparatos en físico.

Conclusión

La capacidad de almacenamiento en línea de grandes cantidades de información, sumado a las herramientas que brindan plataformas como el google drive están en cualquier lugar en la casa, oficina, la web listos para viajar y compartirlos disponibles para varios dispositivos y ordenadores, lo que permite compartir el conocimiento en los entornos de aprendizaje.

Recomendaciones

Se sugiere que se investiguen las herramientas que están en la Web como: **Dropbox** para almacenar en la nube

Teamviewer, que es una aplicación de control remoto muy fácil de utilizarla, se hace uso de su información desde cualquier parte del mundo.

3.4.2 Taller práctico

Se llevará a cabo una actividad en la cual los estudiantes simularán un caso específico mediante un sociodrama, en el que aplicarán técnicas y herramientas de protección, equipos de trabajo para su gestión y otros insumos, lo que deben manejar adecuadamente y en el momento oportuno. El trabajo es grupal.

3.5 Comunicación orientada a la atención al usuario

gtbrf3.5.1 Habilidades sociales

Las habilidades sociales son un conjunto de conductas aprendidas de forma natural (y que por tanto pueden ser enseñadas), que se manifiestan en situaciones interpersonales, socialmente aceptadas (ello implica tener en cuenta normas sociales y normas legales del contexto sociocultural en el que se actúa, así como criterios morales), y orientadas a la obtención de reforzamientos ambientales (refuerzos sociales) o auto-refuerzos.

Existen algunos tipos de habilidades sociales que el guardia de seguridad debe manejar, tales como:

- ✓ Escuchar.
- ✓ Iniciar una conversación.
- ✓ Mantener una conversación.
- ✓ Formular una pregunta.
- ✓ Dar las gracias.
- ✓ Presentarse.
- ✓ Presentar a otras personas.
- ✓ Hacer un cumplido.
- ✓ Empatía
- ✓ Dialogo

3.5.2 Capacidad de respuesta

Aunque un buen servicio al cliente es una parte de la capacidad de respuesta, también significa ir un paso más allá. Sean Meehan y Charlie Dawson, explican en "Business Strategy Review", un artículo del 2002, que la capacidad de respuesta al cliente o al usuario, está dando con exactitud y perspicacia a los clientes lo que ellos necesitan, lo que quieren o no saben que quieren, y lo hacen más rápidamente que cualquier otra persona. En el caso del guardia de seguridad, éste debe demostrar agilidad en las respuestas que emita cuando un

usuario le hace una consulta, pero la respuesta debe ser verás, clara y concisa; ello no implica que él deba entablar una conversación prolongada con las personas, debe mantener las distancias respectivas y limitarse a proporcionar la información precisa.

3.5.3 Manejo de situaciones conflictivas y usuarios conflictivos

Existe un dicho popular que dice que el cliente siempre tiene la razón. Independientemente de si estás o no de acuerdo con este dicho, o de si el cliente tiene realmente o no la razón, lo cierto es que un cliente molesto puede tener un impacto negativo y crear indisposición entre el guardia con las demás personas o sus jefes.

Todos hemos tenido que lidiar en alguna ocasión con un cliente difícil en una situación difícil y a menudo no logramos que la relación con esa persona sea beneficiosa para nuestra empresa. La manera usual de lidiar con un cliente difícil es evitarlo, defendernos o someternos, pero en la realidad ninguna de estas tres maneras funciona adecuadamente. Entonces, ¿cómo lidiar con un cliente molesto o difícil en una situación contaminada?

Los consejos que se ofrecen a continuación, son acciones simples y precauciones generales, no suficientes por sí mismas, sino complementarias a otras actuaciones y medidas. Algunos de los comportamientos y actitudes recomendables ante situaciones de violencia contra el guardia de seguridad son:

- Si la organización del trabajo lo permite, es conveniente minimizar las ocasiones de trabajo en solitario.
- Registrar a las personas agresivas que visitan el lugar o que habitan el mismo, y mantenerlas identificadas.
- Las señales de riesgo potencial de violencia, se pueden percibir a través del lenguaje verbal, pero sobre todo del no verbal:

A nivel verbal: insultos, amenazas más o menos explícitas, etc.

A nivel no verbal: contracción de músculos de la cara o expresión facial tensa, puños apretados, mirada fija, señalar con el dedo, cambios de postura rápidos y sin finalidad concreta, tono de voz alto, etc.

- ANTE UNA AMENAZA SUTIL, QUE NO SEA EXPLÍCITA, lo mejor es no darse por aludido, pues ello aumenta la probabilidad de que el potencial agresor efectúe finalmente un ataque directo.
- EN CASO DE VIOLENCIA VERBAL EXPLÍCITA Y DIRECTA, se recomienda, en principio, no responder a las provocaciones y permanecer sin sobresaltarse (o al menos aparentarlo). Para ello, puede utilizarse una técnica

asertiva denominada BANCO DE NIEBLA, que consiste básicamente en aguantar la situación y dejar que la persona se desahogue, sin desafiarla. Este comportamiento requiere el **control de las reacciones emocionales**, para lo que es necesario poseer ciertas habilidades de autocontrol y de manejo de la tensión.

- Sólo si la situación lo permite y el potencial agresor tiene cierto grado de receptividad, se puede intentar dialogar de forma asertiva o negociar.

Las conductas que se analizan a continuación, pueden ayudar a que el interlocutor esté más receptivo ante las palabras y razonamientos del guardia de seguridad, aumentando la probabilidad de poder apaciguarlo o reconducirlo hacia un estado emocional más tranquilo.

- El primer paso sería hacer un esfuerzo por comprender la conducta del individuo y empatizar con él (ponerse en lugar de sus sentimientos y emociones). Para ello, podemos escuchar activamente sus argumentos, demostrándole solidaridad. La escucha activa, además, suele facilitar la liberación de la tensión emocional del potencial agresor.
- Intentar no llevarle directamente la contraria: evitar discutir sus ideas y razones, no criticar su comportamiento, no restar importancia a sus quejas o críticas, etc.
- Si es posible, se puede intentar hacer ver a la persona las consecuencias que podrían derivarse de sus acciones (es decir, fomentar el que tome conciencia de las implicaciones de sus actos), pero sin decirle lo que debe hacer (buscar puntos básicos de acuerdos y alianzas sencillas, no es mediación).
- Recalcar que, en caso de que el individuo esté muy alterado o tenga un ataque de cólera, de nada sirve intentar hablar o razonar con él, en ese estado no puede procesar la información, ni está en disposición de utilizar la lógica.
- Si nos encontramos ante un agresor que se crece cuando la otra persona no se defiende (la pasividad o el miedo de la víctima aumentan su violencia verbal), pero sin embargo la probabilidad final de agresión física es mínima; existe la opción de requerirle con firmeza que se calme o responderle en su mismo tono siempre evitando usar amenazas, coacciones o insultos.

Es importante saber que determinados factores de nuestro lenguaje no verbal pueden actuar como desencadenantes de una agresión y otros como inhibidores de ésta. A continuación se enumeran algunos de ellos:

3.5.3.1 Desencadenantes de la agresión

En general puede actuar como tal cualquier gesto o señal que pueda interpretarse como desafío, hostilidad o amenaza. Es recomendable evitar:

- ✓ Miradas excesivamente fijas, que pueden percibirse como increpantes, hostiles o provocadoras. Es decir, no es recomendable mantener un contacto visual prolongado.
- ✓ Tono de voz elevado. Sin embargo, sí está indicado que el tono sea firme y convincente.
- ✓ Señalar con el dedo, lo que puede interpretarse como un gesto acusatorio.

3.5.3.2 Posibles inhibidores de la agresión

Para disminuir la probabilidad de agresión se aconseja:

- Articular las palabras de forma clara, segura y sin titubeos.
- Sostener un ritmo tranquilo y pausado en el discurso.

Mantener el cuerpo erguido pero relajado, es decir, postura segura, pero no altiva. Existen estudios que demuestran que uno de los factores que influye a la hora de que el agresor escoja a su víctima es el aspecto corporal. Por ejemplo, una posición de hombros caídos, mirada baja, etc. da apariencia de inseguridad, lo que aumenta la probabilidad de ser escogida como víctima.

En resumen, teniendo en cuenta los preceptos del lenguaje corporal, lo más adecuado suele ser la adopción de un estilo de respuesta asertivo (hablar fluidamente, gestos firmes, postura erecta, etc.) y evitar un estilo pasivo (ojos mirando hacia abajo, vacilaciones, voz baja, postura hundida, etc.) o agresivo.

3.5.3.3 Pautas de actuación para el guardia agredido

- ➢ **Situación de agresión física / Verbal. Solicitud de ayuda**

En la medida que las circunstancias lo permitan, se advertirá al agresor/a de lo inadecuado de su comportamiento y de las consecuencias que su proceder le puede acarrear. El auxilio y presencia de los compañeros u otras personas cercanas servirá en un primer momento para contener y/o acabar con la situación de violencia, además de que puedan actuar como testigos de los hechos, si ello fuera preciso. En último extremo, responderá exclusivamente mediante el empleo de medios de legítima defensa y solicitará ayuda.

La tipología de infracciones que con mayor frecuencia ocurren es la siguiente:

- Delitos y faltas contra la integridad: Agresiones físicas, y lesiones.
- Delitos y faltas contra la libertad: amenazas y coacciones.

- Delitos y faltas contra el honor: injurias e insultos.
- Delitos y faltas contra el patrimonio.

➢ **Comunicación urgente a la empresa de seguridad, autoridades o policía local.**

Si a pesar de los intentos de disuadir al agresor, la situación de violencia o agresión persiste, a juicio del guardia de seguridad se procederá a avisar a las autoridades, jefes y/o empresa a la que pertenece, y se solicitará que hagan presencia urgentemente en el lugar donde se desarrollan los hechos, para su intervención oportuna y así terminar con el conflicto.

3.5.3 Taller práctico

Se llevará a cabo una dramatización, como una herramienta de la comunicación, donde los estudiantes deben presentar un caso de conflicto en el lugar de trabajo del guardia de seguridad, simulando la presencia de una persona o cliente conflictiva. Se analizarán las medidas a tomar por el agredido, la reacción del agresor y los acuerdos a los que se lleguen para evitar otros tipos de agresiones.

MÓDULO III: SEGURIDAD CIUDADANA Y LA SEGURIDAD PRIVADA

1. Introducción

La Seguridad Ciudadana es el derecho que tiene la ciudadanía de vivir en paz, sin temor a ser víctima de ningún tipo de robo, asalto violencia física, material o psicológica. Este derecho está garantizado en nuestra Constitución (Ministerio del Interior, 2014, pág. 13).

Ante la creciente delincuencia y falta de respeto por la vida humana y la propiedad privada el Estado debe de ejercer su poder para asegurar el bienestar común ya que las sociedades se han formado para el desarrollo de las personas, para alcanzar sus metas y aspiraciones tanto personales como sociales, pero esto se ve opacada por actos de naturaleza delictiva donde ya no solamente es de intervención del Estado sino también de los organismos sociales como las agrupaciones de barrios quienes en coordinación con la Policía Nacional, los Gobiernos Autónomos Descentralizados entre otros, quienes plantean políticas de seguridad y cooperación, ya que estas también deben de tener como objetivos la educación para la prevención y sanción del delito, porque todos debemos tener participación en lo relacionado a la seguridad ciudadana.

En el presente módulo se presenta la definición de seguridad ciudadana desde el enfoque global y del estado ecuatoriano, expresada en la Constitución del 2008. La seguridad ciudadana como una política de acción preventiva y de servicio, hace énfasis en la participación de toda la comunidad, con programas de prevención del delito y de erradicación de violencia, con mecanismos de vigilancia, control y auxilio inmediato. Dentro de esta concepción está la participación de la seguridad privada, a través de la entrega de información confiable y oportuna a las instituciones de seguridad del estado cuando la requieran.

2. Competencia

Identifica el rol del Guardia de Seguridad Privada dentro del modelo de gestión de la Seguridad Ciudadana.

Vigila, protege y atiende al público de manera oportuna y confiable, recopilando información para la prevención del cometimiento de un evento de riesgo siendo un aporte para la seguridad ciudadana.

3. Contenidos generales del módulo

- **UNIDAD I: Seguridad ciudadana (Modelo de Gestión)**

- **UNIDAD II: Seguridad Privada**

4. Orientaciones metodológicas

- Se recomienda que durante el curso de capacitación se aplicarán la disertación docente con el carácter informativo, y acompañado de talleres y de clases prácticas.
- Se propone que el estudiantes evidencien las competencias generales al aprendizaje del módulo de la legislación aplicada a la seguridad privada utilizando mecanismos de comunicación oral y escrita.
- Se propone crear un ambiente de trabajo con compromiso y responsabilidad social, dominio conceptual y y fomentar la aplicación de la normativa a casos concretos de las situaciones cotidianas de los estudiantes.

5. Actividades recomendadas

- Se proponer realizar talleres como espacios educativos que pueden ser desarrollados de manera individual o en pequeños grupos, que posibilita la construcción del conocimiento con la orientación del profesor y el estímulo del grupo, tomando en cuenta los saberes y experiencia de los estudiantes.
- Realizar una clase práctica, como una propuesta de consolidación de conocimientos, en los que el estudiante experimenta sus aprendizajes a través de procesos, procedimientos y acciones prácticas.
- Análisis de caso, como una actividad que plantea el desarrollo teórico-metodológico para la resolución de casos reales o simulados, que posibilitan al estudiante poner los conocimientos en escenarios laborales. Este estudio puede ser asistida por el profesor, o desarrollada fuera del aula y la orientación final se realiza en plenarias.
- Por último, se propone la resolución de problemas que busca que los estudiantes apliquen los conocimientos y posibilitando el desarrollo de la creatividad y de la innovación.

• Tiempo: 28 horas

• Bibliografía:

- Asamblea Constituyente. (2008). Constitución de la República del Ecuador. Quito: Registro Oficial No. 449.
- Asamblea Nacional. (2009). Ley de Seguridad Pública y del Estado. Quito: Asamblea Nacional.
- Buvinic, M., Morrison, A., & Shifter., M. (1999). La violencia en América Latina y el Caribe: un marco de referencia para la acción. Washigton D.C.: Inter-American Development Bank.
- Congreso Nacional. (2003). Ley de Vigilancia y Seguridad Privada. Quito: Corporación de Estudios y Publicaciones.
- Congreso Nacional. (2005). Código Civil. Quito: Ediciones Legales.
- Fundación IFPO. (2008). Manual para la certificación en supervisión y gerencia de protección. Quito: Fundación IFPO.
- Ministerio Coordinador de Seguridad. (2014). Plan Nacional de Seguridad Integral. Quito: El Telégrafo.
- Ministerio del Interior. (2014). Agenda Sectorial de Seguridad Ciudadana. Quito: El Telégrafo.
- Ministerio del Interior. (2014). Guía de Seguridad Ciudadana, Solidaridad Ciudadana. Quito: Ministerio del Interior.
- Ministerio del Interior. (s/i). Policía Comunitaria. Quito: Ministerio del Interior del Ecuador.
- Secretaria Nacional de Planificación y Desarrollo. (2012). Proceso de desconcentración del Ejecutivo en los niveles administrativos de la planificación. Quito: SENPLADES.
- Tortosa, J. M. (2003). Violencias ocultadas. Quito: Abya Yala.

SEGURIDAD CIUDADANA Y LA SEGURIDAD PRIVADA

1. UNIDAD UNO: SEGURIDAD CIUDADANA

1.1 Definiciones y alcances de la Seguridad Ciudadana.

Para identificar la definición de Seguridad Ciudadana y su alcance, es necesario realizar una breve contextualización de la temática.

Primero, la seguridad pública es una responsabilidad del Estado y se orienta a salvaguardar los derechos de las personas, colectividades y naturaleza, garantizando sus libertades, el orden y la paz pública (Ministerio del Interior, 2014, pág. 10).

Segundo, considerando que la seguridad es una condición fundamental para toda democracia se debe garantizar, junto a otras, como libertad, la igualdad, y la justicia. Esta visión nos lleva a superar el enfoque restringido de la "seguridad nacional".

Tercero, desde los debates internacionales la seguridad ciudadana puede entenderse como una modalidad específica de la seguridad humana, que centra su accionar en las personas y la garantía de sus derechos, en la participación ciudadana y busca erradicar la violencia y aportar a la convivencia pacífica (Ministerio Coordinador de Seguridad, 2014). Esta dimensión de la seguridad ha sido asumida desde dos frentes teóricos, uno de amplio espectro, que la asocia con la calidad de vida y causas estructurales, y otro más concreto y específico centrado en las violencias: interpersonal (Buvinic, Morrison, & Shifter., 1999, pág. 5), social y estructural (Tortosa, 2003).

¿Qué es la seguridad ciudadana?

Luego de un gran debate social en Ecuador la Seguridad Ciudadana:

"Es una política de Estado, destinada a fortalecer y modernizar los mecanismos necesarios para garantizar los derechos humanos, en especial el derecho a una vida libre de violencia y criminalidad, la disminución de los niveles de delincuencia, la protección de víctimas y el mejoramiento de la calidad de vida de todos los habitantes del Ecuador" (Asamblea Nacional, 2009).

¿Qué se busca con la implementación de la seguridad ciudadana?

“Se busca la reconstitución del tejido social y se orientará a la creación de adecuadas condiciones de prevención y control de la delincuencia; del crimen organizado; del secuestro, de la trata de personas; del contrabando; del coyoterismo; del narcotráfico, tráfico de armas, tráfico de órganos y de cualquier otro tipo de delito; de la violencia social; y, de la violación a los derechos humanos” (Asamblea Nacional, 2009).

¿Cuáles son las medidas que se privilegian en la seguridad ciudadana?

Dentro de la seguridad ciudadana se privilegian:

- Medidas preventivas y de servicio a la ciudadanía,
- Registro y acceso a información,
- La ejecución de programas ciudadanos de prevención del delito y de erradicación de violencia de cualquier tipo,
- Mejora de la relación entre la Policía y la comunidad,
- La provisión y medición de la calidad en cada uno de los servicios, mecanismos de vigilancia, auxilio y respuesta, equipamiento tecnológico que permita a las instituciones vigilar, controlar, auxiliar e investigar los eventos que se producen y que amenazan la seguridad de la ciudadanía (Asamblea Nacional, 2009).

¿Cuáles son los ejes de acción de la Seguridad Ciudadana?

Las políticas de Seguridad Ciudadana se presentan como una crítica a los modelos represivos de control y como respuesta a la privatización de la seguridad. En este campo el Ministerio del Interior plantea un modelo integral que incluye tres ejes de acción:

1. **Previsión**: Implica diagnosticar y cuantificar las causas y consecuencias sociales, políticas, económicas, culturales e institucionales que inciden en la seguridad ciudadana.
2. **Prevención:** Es la acción o conjunto de acciones y medidas que se hace de forma anticipada para minimizar/eliminar factores de riesgo y condiciones de mayor vulnerabilidad para contribuir a la Seguridad Ciudadana y convivencia.
3. **Respuesta**: Hace referencia al conjunto de acciones institucionales de intervención directa, para la reacción inmediata a las demandas de la ciudadanía frente a alguna problemática de seguridad ciudadana y convivencia.

En este campo, el alcance del guardia dentro de los ámbitos de la seguridad ciudadana es la prevención a través de la entrega de información

oportuna, para hacer que los posibles infractores sepan que sus movimientos están siendo vigilados y son continuamente reportados a la Policía Nacional.

1.2 ¿Quiénes son los actores de la Seguridad Ciudadana?

Todas las personas hasta las instituciones públicas son las llamadas a trabajar por la Seguridad Ciudadana. En otras palabras, la ciudadanía, las instituciones del Estado, organizadas y en conjunto están llamadas a trabajar para conseguir la seguridad ciudadana, la solidaridad y las mejores condiciones de vida (Ministerio del Interior, 2014, pág. 16).

Fuente: Ministerio del Interior, “Guía de Seguridad Ciudadana Solidaridad Ciudadana: 2014: 17.

1.3 Modelo de Gestión de la Policía Nacional y su Participación en la Seguridad Ciudadana

El nuevo modelo de gestión de la Policía Nacional y su participación en la Seguridad Ciudadana, está determinada por los siguientes elementos (plan de desconcentración, procesos comunitarios, estrategias y programas y participación (Ministerio del Interior, s/i, pág. 17))

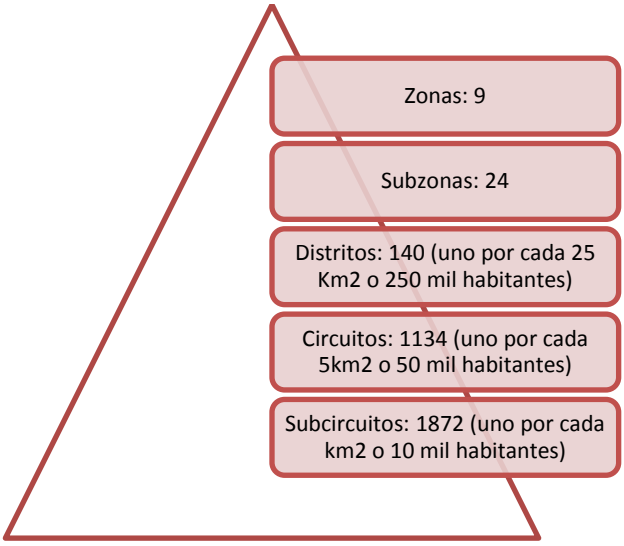
1.3.1. Proceso de desconcentración

El Ecuador desde el 2008, se decidió buscar una forma para distribuir más y mejores servicios a la población. La estrategia ha sido entonces promover una verdadera descentralización y desconcentración del Estado.

La **descentralización** significa transferir responsabilidades y recursos desde el gobierno central hacia los gobiernos provinciales, municipales y parroquiales (Gobiernos Autónomos Descentralizados, GAD). Por ejemplo, el Gobierno Nacional entregó la competencia de tránsito y transporte a los municipios.

La **desconcentración** es trasladar los servicios que ofrece una entidad de nivel nacional (ministerio) hacia una de sus dependencias de nivel zonal, provincial, distrital o circuital. La entidad nacional es la que controla y asegura la calidad y buen cumplimiento de los servicios (Secretaria Nacional de Planificación y Desarrollo, 2012, pág. 3).

¿Se distribuyen el proceso de desconcentración de la siguiente manera?



Fuente: Ministerio del Interior, “Guía de Seguridad Ciudadana Solidaridad Ciudadana: 2014: 50.

Las **zonas** están conformadas por provincias, de acuerdo a una proximidad geográfica, cultural y económica. Tenemos 9 zonas administrativas de planificación en Ecuador. Cada zona está constituida por distritos y estos a su vez por circuitos. Desde este nivel se coordina estratégicamente las entidades del sector público, a través de la gestión, de la planificación para el diseño de políticas.

El **distrito** es la unidad básica de planificación y prestación de servicios públicos. Coincide con el cantón o unión de cantones. Se han conformado 140 distritos en el país. Cada distrito tiene un aproximado de 90.000 habitantes. Sin embargo, para cantones cuya población es muy alta como Quito, Guayaquil, Cuenca, Ambato y Santo Domingo de los Tsáchilas se establecen distritos dentro de ellos.

El **circuito** es la localidad donde el conjunto de servicios públicos de calidad están al alcance de la ciudadanía, está conformada por la presencia de varios establecimientos en un territorio dentro de un distrito. Corresponde a una parroquia o conjunto de parroquias, existen 1.134 circuitos con un aproximado de 11.000 habitantes (Secretaria Nacional de Planificación y Desarrollo, 2012).

El **subcircuito** es una estructura operativa, que resulta de la subdivisión de un circuito de Policía, y contiene:

- Población hasta 10.000 habitantes
- Extensión hasta 1 km2.
- Desarrollo urbano

Los subcircuitos albergan UPC de tipos A o B; pueden ser estas simples o compuestas.

1.3.2. Procesos comunitarios

La Policía Comunitaria está encargada de trabajar en procesos comunitarios y desarrollar acciones proactivas, preventivas y educativas, para la solución de los problemas de inseguridad y convivencia ciudadana (Ministerio del Interior, 2014, pág. 47).

En este sentido, se construyen las Unidades de Policía Comunitaria (UPC) con finalidad de tener un contacto cercano con los ciudadanos y ciudadanas en todos los rincones del país.

Las UPC con la finalidad de fortalecer los procesos comunitarios se convierte en el punto de encuentro y a través de las Asambleas Comunitarias se identifican los problemas de inseguridad de los barrios o comunidades y se planifican acciones para reducirlas (Ministerio del Interior, 2014).

1.3.3. Programas para la prevención del delito y la mejora de la convivencia

Entre los programas tenemos a:

- Comunidad Segura o barrio seguro
- Contacto ciudadano

- Local seguro
- Alerta comunitaria
- Escuela segura
- Espacios públicos seguros
- Paco Móvil (Ministerio del Interior, 2014, págs. 73-77).

1.3.4. Participación Ciudadana

Con base en el Art. 45 de la Ley de Seguridad Pública y del Estado se establece que *"La ciudadanía podrá ejercer su derecho de participación en el Sistema de Seguridad Pública, de conformidad con lo prescrito en la Constitución, las normas legales de participación ciudadana y control social, de modo individual u organizado, en los procesos de definición de las políticas públicas y acciones de planificación, evaluación y control para los fines de la presente ley; exceptuando la participación en la aplicación del uso de la fuerza, que es de responsabilidad del Estado, a cargo de las Fuerzas Armadas y de la Policía Nacional.*

Es deber y responsabilidad de los habitantes de la República colaborar con el mantenimiento de la paz y la seguridad" (Asamblea Nacional, 2009).

El propósito de esta estrategia es la participación e inclusión de la comunidad en actividades que desarrolla la Policía Nacional con el fin de establecer mayores espacios de integración y la oportuna eliminación de los factores generadores de inseguridad.

¿Cómo una ciudadana o ciudadano puede participar en beneficio de la seguridad ciudadana?

Fuente: Ministerio del Interior, Policía Comunitaria s/i: 89-91

2. UNIDAD DOS: SEGURIDAD PRIVADA

2.1 Participación de la Seguridad Privada en la Seguridad Ciudadanía

2.1.1 Definiciones y alcance del concepto de Seguridad Privada

Es la prestación de servicios de vigilancia y seguridad a favor de personas naturales y jurídicas, bienes muebles e inmuebles y valores; por parte de compañías de vigilancia y seguridad privada legalmente constituidas bajo las modalidades fija, móvil e investigaciones privadas (Congreso Nacional, 2003). □

2.1.2 Participantes de la Seguridad Privada

Los participantes en la seguridad privada son: el empleador (compañía de seguridad), el empleado (guardia) y usuarios (personas naturales y jurídicas). □

2.1.3 La participación de la Seguridad Privada en la Seguridad Ciudadana.

La participación de la seguridad privada en la seguridad ciudadana… la seguridad privada debe mantener líneas abiertas de comunicación con sus vecinos y con la unidad de Policía Comunitaria de su sector; si todos participamos la vigilancia y la comunidad trabajarán mancomunadamente para prevenir el delito y hacer de su barrio más seguro para vivir (Fundación IFPO, 2008).

2.1.4 Rol del Guardia Privado en la Seguridad Ciudadana.

2.1.4.1 Protocolos de Actuación:

Atención al Usuario.

No hay que olvidarnos que el guardia de seguridad es la primera persona que atiende al usuario de una institución sea esta pública o privada, y es la imagen y el trato que el guardia proyecta lo que el usuario percibe como parte del servicio y trato de la institución a la cual está asistiendo en busca de un servicio, a pesar de que el guardia pertenece a una institución diferente (compañía de seguridad).

Si una guardia proyecta una mala imagen, no está desprestigiando a la compañía de seguridad a la que pertenece si no a la institución que lo contrato.

Por lo que es importante que el guardia de seguridad sepa escuchar y entender, lo que le ayudara a identificar un problema y enfocarse en el usuario.

Una vez que nos hemos dado cuenta la importancia de la atención al usuario, debemos iniciar poniendo énfasis en la apariencia.

La apariencia es aproximadamente el 55% del mensaje que el guardia de seguridad envía a una persona, los guardias de seguridad nunca deben subestimar el poder de su apariencia.

Recuerde el refrán “La primera impresión es la que cuenta” y nunca tendrá una segunda oportunidad para lograr esa primera impresión,; una imagen profesional habla bien del empleador y del guardia de seguridad, siguiendo unas simples recomendaciones el guardia de seguridad podrá conseguir una buena impresión:

Uniforme: Impecable, zapatos bien lustrados, cinturón del uniforme debe estar en orden, debe portar el equipo de trabajo completo y correctamente uniformado, portar su credencial de identificación otorgado por la compañía.

Imagen personal: Su ropa debe estar limpia y planchada, aseo general impecable.

Accesorios: Es preferible una apariencia simple, accesorios ligeros y no excesivos.

Actitud y comportamiento que debe mostrar el guardia de seguridad.

Son muy importantes para la institución contratante y para el guardia de seguridad los siguientes elementos:

- Actitud positiva.
- Ser cortés
- Competente en su trabajo
- Evitar rumores
- Demostrar interés
- Ser responsable
- No abusar de su autoridad
- Ser comunicativo y asertivo
- Tomar la iniciativa; estar atento.
- Escuchar y atender las demandas del usuario haciéndole sentir importante
- Orientar, guiar y asesorar al usuario

Registro de Personas

Es el procedimiento que tiene como objetivo revisar a una persona con el propósito de buscar elementos prohibidos para el ingreso a una determinada área o institución de acuerdo a las políticas emitidas por la parte contratante de seguridad privada; por ejemplo en ciertas instituciones está prohibido el ingreso de

cámaras fotográficas, teléfonos celulares, tablets, etc., con la finalidad de prevenir la pérdida de información o la toma de fotografías de lugares sensibles de una empresa.

El guardia, antes de iniciar un registro manual, deberá informar al usuario de las políticas, restricciones y prohibiciones que existen en la institución; de negarse una persona al registro, la única función del guardia es prohibirle el ingreso.

El registro electrónico se lo realiza a través de arcos detectores de metal, scaners mediante rayos X y bastones portátiles detectores de metal.

Registro de Vehículos

Es el procedimiento para evitar que ingresen elementos prohibidos que atenten contra la seguridad de las personas y la institución, así mismo cuando hayan motivos suficientes para presumir que en un vehículo se oculta material de oficina, equipo, y bienes no autorizados para salir de la institución el guardia deberá registrar el vehículo en presencia del conductor.

Manejo de elementos de registros (bitácoras, libretas, entre otros)

Dentro del trabajo que realiza el guardia de seguridad es fundamental llevar un registro adecuado de los eventos y actividades que puedan ayudar a prevenir el cometimiento de un acto que contraríe la normativa legal vigente.

Durante el desarrollo de sus funciones el guardia de seguridad tiene la obligación de informar de la posibilidad del cometimiento de hecho ilícito o de un evento no deseado.

La experiencia nos demuestra que un registro o informe incompleto o inapropiado se debe a que las notas o datos obtenidos fueron también inapropiados, para ejecutar estos procesos correctamente, el guardia de seguridad deberá estar en la capacidad de observar adecuadamente los sucesos, y trasladar estas observaciones de manera clara, concisa y lógica al papel.

Un guardia de seguridad no puede confiar toda esta información a su memoria.

Características de un cuaderno de notas:

1. Tan pequeño como para ser guardado fácilmente dentro de su vestimenta.
2. Tan grande como para poder escribir con comodidad.
3. Páginas numeradas secuencialmente
4. Protegidos con una pasta adecuada

5. Seguro como para que no exista desprendimiento de hojas.

Existen cinco áreas principales de consideración sobre el propósito de mantener un cuaderno de notas.

a. Asistir a la preparación de reportes.
b. Evitar contradicciones en declaraciones
c. Refrescar la memoria
d. Ayuda a investigaciones
e. Refleja la competencia del guardia de seguridad.

Libro de registros o bitácora. Sus características son similares a las del cuaderno de notas, excepto en su tamaño, este libro se utiliza para registrar el ingreso y salida de visitantes, proveedores, empleados, vehículos, documentos, consignas y eventos que salen de la normalidad de las actividades, en si no existen una nómina de las cosas y acontecimientos que se deba registrar, más bien el libro debe adaptarse a las necesidades del puesto de servicio.

Consejos para el uso de elementos de registro.

- Consignar lugar, día y hora
- Preparar sus notas de manera legible
- Mantener sus notas completas
- Ser sistemático (ordenado)
- Usar abreviaturas
- Use todas las páginas y espacios
- Desarrolle su propio estilo
- Realice sus apuntes inmediatamente
- No rasgue las hojas
- Evite cometer errores
- Abrir y cerrar el libro en cada turno

Evite registrar

- Sus notas personales
- Sus opiniones personales.

Considerando que los registros son la base para la elaboración de un informe, se deben considerar los siguientes seis cuestionamientos esenciales:

2.2. Técnicas de vigilancia (interiores y exteriores)

Propósito.- La función de la seguridad privada es prevenir y controlar pérdidas; para conseguir esto, los guardias de seguridad deben realizar patrullajes, verificaciones periódicas dentro y alrededor de las instalaciones bajo su responsabilidad, siendo sus funciones básicas:

- Identificar posibles delincuentes o actividades no autorizadas.
- Prevención y disuasión del delito y de actividades no autorizadas.
- Asegurar el cumplimiento de las políticas organizacionales.
- Evaluar, informar y registrar pérdidas, y las situaciones o circunstancias que las causaron.
- Validar las causas de alarmas, siguiendo las disposiciones de una estación central
- Comprobar y examinar el sistema físico de protección.
- Responder a emergencias.

Tipos de patrullaje.

Patrullaje a pie.- Son realizados normalmente por un guardia de seguridad "caminando al ritmo", la mayor ventaja de este tipo de patrullaje es que el guardia puede realmente conocer sus áreas asignadas.

Patrullaje en vehículos.- Incluye el uso de automóviles, bicicletas, coches eléctricos, etc.

Técnicas de patrullaje.- En el mundo de la seguridad privada la mayoría de sus actividades está enfocada a la prevención del cometimiento de hechos delictivos, un efectivo guardia de seguridad, siguiendo los procedimientos adecuados en su función puede obstaculizar el elemento crucial; la oportunidad de cometer el acto delictivo. El patrullaje nunca es una rutina; cualquier cosa puede suceder en el momento menos esperado.

1. El primer principio del patrullaje es que se debe siempre realizarse en orden y direcciones aleatorias.
2. El segundo principio de patrullaje se ata con los criterios del azar, la frecuencia de patrullaje también debe ser aleatoria
3. Otro principio de patrullaje es la comunicación continua a la central.

Factores que influyen en un patrullaje efectivo.-

Como la técnica de patrullaje es un método costoso de control de pérdidas, éste únicamente tiene sentido si el guardia de seguridad cumple tres funciones:

1. Identifica potenciales fuentes de pérdidas futuras
2. Actúa adecuadamente y a tiempo frente a ellas
3. Reporta de manera clara y oportuna lo sucedido

Los guardias de seguridad deben ser cuidadosos al fraternizar con los empleados, la observación y percepción son importantes para que las técnicas de patrullaje sean eficaces. Recuerde que las prácticas no profesionales incluyen

1. Fatiga
2. Aburrimiento
3. No seguir procedimientos
4. Personal con problemas
5. Negligencias al caer siempre en errores conocidos.
6. Realizar actividades diferentes a las contratadas

2.2.1 Procedimientos para el levantamiento y entrega de información a la Policía Nacional, Bomberos, Cruz Roja, entre otros servicio de emergencia, según corresponda.

La Policía Nacional, a través de sus unidades especializadas en cada área, hará uso de los libros de registro y cuadernos de notas de los guardias de seguridad, donde encontrará información importante para el esclarecimiento de un hecho delictivo; he ahí la importancia por la que el guardia de seguridad debe llevar adecuadamente sus instrumentos de registro. Cuando se haya suscitado el cometimiento de una actividad que transgreda la normativa legal en el lugar que está bajo la responsabilidad del guardia de seguridad privada, éste, en primera instancia, deberá informar, a través del número de emergencia ECU-911, la situación actual y evitar que se contamine la escena del delito por personas ajenas a las entidades autorizadas legalmente para la iniciación de una investigación. Además, el guardia deberá registrar los nombres de posibles sospechosos, personas que se encuentran en el lugar, características del acontecimiento y facilitar esta información a la Policía Nacional, Cuerpo de Bomberos, Cruz Roja, según el caso.

MÓDULO IV: PREVENCIÓN DE RIESGOS Y ADMINISTRACIÓN DE EMERGENCIAS

1. Introducción

Ecuador es un país multiamenaza con un elevado índice de vulnerabilidad ante factores de origen natural y antrópico, expuesto a fenómenos hidrometeorológicos (sequías, inundaciones, deslizamientos) y a eventos geofísicos (sismos, erupciones volcánicas y deslizamientos).

En este contexto, la gestión de riesgos es una política pública que implica prevención, mitigación, preparación, respuesta y recuperación. En Ecuador esta política pública es parte del Régimen del Buen Vivir establecido por la Constitución del 2008, y parte necesaria del Plan Nacional de Desarrollo y de los planes de desarrollo y ordenamiento territorial de los gobiernos autónomos descentralizados.

2. Competencia

Comprende la importancia de la gestión de riesgos y la elaboración del Mapa de Riesgos, Recursos y Evacuación, como instrumento de análisis de amenazas y vulnerabilidades y los medios disponibles para hacer frente a emergencias y/o desastres.

3. Contenidos generales del módulo

- **UNIDAD UNO: Normativa legal de la Gestión de Riesgos**
- **UNIDAD DOS: Gestión de Riesgos**
- **UNIDAD TRES: Mapa de Riesgos**

4. Orientaciones metodológicas

Se deberá utilizar una metodología vivencial, de tal manera que la parte teórica sea conjugada con la práctica

5. Actividades:

RECOMENDADAS

- Análisis de casos: el capacitador expone experiencias relacionadas con las emergencias y desastres ocurridos en el Ecuador durante los últimos años.

Ejemplo: proceso eruptivo de volcanes: Cotopaxi, Tungurahua, Reventador, Guagua Pichincha; Fenómeno de El Niño, entre otros.

- Actividades grupales prácticas:
  Realizar actividades lúdicas mediante dramatizaciones de amenazas antrópicas: atracos, amenaza de bomba, secuestros, robo, hurto, entre otras.
- Aprendizaje basado en problemas específicos

OBLIGATORIAS

- Elaborar el Plan de Emergencias Familiar.

6. Tiempo: 32 horas

7. Bibliografía

- Wilches-Chaux, Gustavo (1993): La vulnerabilidad global. LA RED. www.desenredando.org

- Cardona, Omar Darío (1993): "Evaluación de la amenaza, la vulnerabilidad y el riesgo. Elementos para el ordenamiento y la planeación del desarrollo" en: Los desastres no son naturales, A. Maskrey (compilador). LA RED, Tercer Mundo Editores, Bogotá. www.desenredando.org

- DIRDN (1992): Glosario multilingüe de términos convenidos internacionalmente relativos a la Gestión de desastres. Decenio Internacional para la Reducción de Desastres Naturales 1990-2000, DHA, Ginebra. Diciembre 1992.

- Cardona O., 2004 Gestión de riesgo colectivo. Curso de Educación Superior Gestión Integral de riesgos y desastres. Capítulo 3. Barcelona España. 39-62 pp.

PREVENCIÓN DE RIESGOS Y ADMINISTRACIÓN DE EMERGENCIAS.

1. UNIDAD UNO: NORMATIVA

1.1 Marco legal y normativo de la Gestión de Riesgos en el Ecuador.

El Articulo No. 389 establece que el Estado "…protegerá a las personas, las colectividades y la naturaleza frente a los efectos negativos de los desastres de origen natural o antrópico mediante la prevención ante el riesgo, la mitigación de desastres, la recuperación y mejoramiento de las condiciones sociales, económicas y ambientales, con el objetivo de minimizar la condición de vulnerabilidad"; pasando de una anterior visión del tipo reactiva hacia una visión de responsabilidad integral con la finalidad de disminuir, y en el mejor de los casos evitar, los efectos de los desastres.

En el mismo Artículo se menciona que "… El Sistema Nacional Descentralizado de Gestión de Riesgos está compuesto por las unidades de gestión de riesgo de todas las instituciones públicas y privadas en los ámbitos local, regional y nacional".

La rectoría del Sistema será ejercida desde el Estado por la Secretaría de Gestión de Riesgos, organismo técnico establecido en la ley:

Tendrá como funciones principales, entre otras:

1. Identificar los riesgos existentes y potenciales, internos y externos que afecten al territorio ecuatoriano.

2. Generar, democratizar el acceso y difundir información suficiente y oportuna para gestionar adecuadamente el riesgo.

3. Asegurar que todas las instituciones públicas y privadas incorporen obligatoriamente, y en forma transversal, la gestión de riesgo en su planificación y gestión.

4. Fortalecer en la ciudadanía y en las entidades públicas y privadas capacidades para identificar los riesgos inherentes a sus respectivos ámbitos de acción, informar sobre ellos, e incorporar acciones tendientes a reducirlos.

5. Articular las instituciones para que coordinen acciones a fin de prevenir y mitigar los riesgos, así como para enfrentarlos, recuperar y mejorar las condiciones anteriores a la ocurrencia de una emergencia o desastre.

6. Realizar y coordinar las acciones necesarias para reducir vulnerabilidades y prevenir, mitigar, atender y recuperar eventuales efectos negativos derivados de desastres o emergencias en el territorio nacional.
7. Garantizar financiamiento suficiente y oportuno para el funcionamiento del Sistema, y coordinar la cooperación internacional dirigida a la gestión de riesgo.

Art. 390 de la Constitución Política del Ecuador.- Los riesgos se gestionarán bajo el principio de descentralización subsidiaria, que implicará la responsabilidad directa de las instituciones dentro de su ámbito geográfico. Cuando sus capacidades para la gestión del riesgo sean insuficientes, las instancias de mayor ámbito territorial y mayor capacidad técnica y financiera brindarán el apoyo necesario con respeto a su autoridad en el territorio y sin relevarlos de su responsabilidad.

En el numeral 8 del Articulo No. 261 establece entre las competencias exclusivas del Estado central “el manejo de desastres naturales”.

1.2. Ley de Seguridad Pública y del Estado y Reglamento de la Ley.

El Artículo No. 4, determina: “La seguridad pública y del Estado se sujetará a los derechos y garantías establecidos en la Constitución de la República, los tratados internacionales de derechos humanos”. Los principios por los que se guiará son:

a) Integralidad de la seguridad
b) Complementariedad
c) Prioridad y oportunidad, priorizando la prevención
d) Proporcionalidad con base en la necesidad, magnitud y trascendencia
e) Prevalencia de los derechos y garantías frente a las normas
f) Responsabilidad de las instituciones en función de las misiones institucionales, ámbitos y competencias

El Artículo No. 11, literal d, determina que “…la prevención y las medidas para contrarrestar, reducir y mitigar los riesgos de origen natural y antrópico o para reducir la vulnerabilidad, corresponden a las entidades públicas y privadas,

nacionales, regionales y locales. La rectoría la ejercerá el Estado a través de la Secretaría de gestión de Riesgos".

2 UNIDAD DOS: GESTIÓN DE RIESGOS

2.1 Conceptualización de la Gestión de Riesgos: Riesgo, Amenaza, vulnerabilidad, capacidad, diferencia entre emergencia y desastre.

Riesgo.-Probabilidad de que ocurra un evento adverso en función de la amenaza y la vulnerabilidad $R = f(A, V)$

Amenaza.-Factor externo de riesgo, representado por la potencial ocurrencia de un suceso de origen natural o generado por la actividad humana, que puede manifestarse en un lugar específico, con una intensidad y duración determinadas.

Amenazas de origen Natural: Tsunamis, Sismos, Erupciones Volcánicas, etc.

Amenazas Antropicas: Accidentes industriales, Incendios, Violencia intrafamiliar, Delincuencia, Contaminación, etc.

Vulnerabilidad.- **Factor interno de riesgo**,de un sujeto, objeto o sistema expuesto a una amenaza.

Condición en virtud de la cual una población está expuesta o en peligro de resultar afectada por un evento adverso de origen natural o antrópico.

Ejemplos de Vulnerabilidad:

- Viviendas ubicadas en zonas críticas
- Viviendas construidas sin normas de sismo-resistencia
- Ausencia de conocimientos sobre riesgos
- Falta de un sistema de alerta de amenazas
- Carencia de organización comunitaria
- Destrucción de recursos naturales
- Instalaciones eléctricas defectuosas
- Alcantarillado en malas condiciones
- Falta de reacción ante situaciones adversas

Capacidad.- Capacidades o medios con que cuenta una comunidad, para enfrentar una emergencia o desastre.

Emergencia.- Alteración de las condiciones normales, causada por un evento que requiere la reacción inmediata de la sociedad con sus propios recursos

Desastre.- Alteraciones intensas en las personas, los bienes, los servicios y el ambiente, causadas por eventos adversos que exceden la capacidad de respuesta con sus propios recursos para reducir su impacto y recuperarse.

2.2. Medidas de Autoprotección ante emergencias y desastres:

2.2.1 Sismos.

Se presentan con movimientos vibratorios, rápidos y violentos de la superficie terrestre, provocados por perturbaciones en el interior de la Tierra (choque de placas tectónicas). La diferencia entre temblores y terremotos está dada por la intensidad del movimiento sísmico, siendo el más peligroso este último pues su efecto destructivo puede ser fatal.

MEDIDAS DE AUTOPROTECCION

Si está en el interior de un edificio es importante.

- Que abra las puertas, pues el movimiento puede descuadrarlas y dejarlas bloqueadas hacia adentro.
- Buscar refugio debajo de los marcos de las puertas o de algún mueble sólido, como mesas o escritorios, o bien, junto a un pilar de la estructura.
- Manténgase alejado de ventanas, cristaleras, vitrinas, tabiques y objetos que pueden caerse y llegar a golpearle.
- No utilice el ascensor, ya que los efectos del terremoto podrían provocar su desplome o quedar atrapado en su interior.
- Si se encuentra en un gran edificio no se precipite hacia las salidas evacue siempre por su lado derecho despacio y ordenadamente, ya que las escaleras pueden estar congestionadas de gente tratando de evacuar.
- Utilice linternas para el alumbrado y evitar el uso de velas, fósforos, o cualquier tipo de llama durante o inmediatamente después del temblor, que puedan provocar una explosión o incendio.
- Mantenga la calma hasta que el peligro haya pasado.

Si la sacudida le sorprende en el exterior es conveniente.

- Trasládese hacia un área abierta, alejándose de los edificios dañados.
- Después de un gran terremoto, siguen otros más pequeños denominados réplicas que pueden ser lo suficientemente fuertes como para causar destrozos adicionales.
- Procure no acercarse ni penetrar en edificios dañados. El peligro mayor por caída de escombros, revestimientos, cristales, etc.
- Si se está circulando en vehículo, es aconsejable permanecer dentro del vehículo, así como tener la precaución de alejarse de puentes, postes eléctricos, edificios degradados o zonas de desprendimientos.
- Intente responder las llamadas de ayuda y colaborar con los servicios de rescate, pero no acuda a las zonas afectadas sin que lo soliciten las autoridades.
- Es importante evitar curiosear por las zonas afectadas; esto puede ser peligroso y además dificulta las labores de rehabilitación.

Cuando el peligro ha pasado

- Preste atención a los organismos de socorro y autoridades locales
- Recuerde que es probable que haya réplicas, mantenerse en un lugar seguro hasta que las autoridades competentes informen que el peligro ha disminuido.
- No vuelva a ocupar la casa si tiene fallas en su estructura, los sismos suelen estar seguidos de réplicas.
- Si la casa quedó afectada, solicite la ayuda de un profesional que realice una evaluación adecuada.
-

2.2.2 Erupciones Volcánicas.

Las erupciones volcánicas son explosiones o emanaciones de lava, ceniza y gases tóxicos desde el interior de la Tierra a través de los volcanes.

Es importante:

- Identificar las zonas de influencia del volcán
- Establecer las vías de evacuación
- Tener preparado un equipo con suministros de emergencia, incluir por persona una mascarilla o pañuelo para cubrir la boca, además de un protector visual.
- Los depósitos de agua deben ser cubiertos para evitar la contaminación.
- Cubrir con cinta adhesiva las rendijas de puertas y ventanas para impedir que la ceniza se introduzca.
- Prepararse mentalmente para evitar situaciones de miedo y pánico.

- Mantenerse informado sobre el desarrollo del fenómeno a través de autoridades oficiales y personal científico.

MEDIDAS DE AUTOPROTECCIÓN EN CASO DE ERUPCIÓN VOLCÁNICA

- No se deje llevar por el pánico y manténgase atento a las instrucciones que dicten las autoridades oficiales a través de la radio y la televisión.
- Utilice gafas, bufandas mascarillas si esta fuera de su vivienda.
- Durante el desarrollo de la erupción volcánica, mantenerse en una zona segura ya que la explosión y el viento pueden arrastrar el material volcánico.
- Evite estar en hondonadas donde pueden acumularse gases nocivos, incluso después de finalizada la erupción. Si es sorprendido por una nube de gases, trate de protegerse con una tela humedecida en agua.
- Respete las normas de prohibición de acceso a los sectores declarados como zonas de riesgo.
- No preste atención a rumores alarmistas ni los difunda.
- Si las autoridades deciden establecer la evacuación, prepare rápidamente el equipaje familiar, que puede consistir en ropa de abrigo, documentación, medicamentos personales, alimentos no perecederos por al menos tres días hasta que llegue la ayuda externa, una radio pilas y una linterna,
- Limite el equipaje a lo que pueda transportar a mano cada persona con facilidad de movimientos. Este atento a las instrucciones, prestando especial atención al lugar de concentración y hora.
- Utilice las vías de comunicación fijadas por las autoridades de acuerdo a sus planes establecidos.
- Si ocurre un flujo de lodo debe salir rápidamente del área de riesgos hacia lugares altos.
- Traslade a sus animales hacia un lugar seguro.

Los volcanes suelen mostrar un incremento en su actividad antes de que se produzca una gran erupción, con temblores y escapes de vapor y gases. Otras señales de advertencia son el olor a azufre, lluvia ácida o irritante, sonidos retumbantes. Si procede a la evacuación en vehículo, recuerde que las cenizas pueden tornar resbaladizas las carreteras y bloquear la visión.

Cuando el peligro ha pasado

- Si ha sido evacuado, permanezca en un lugar seguro hasta cuando las autoridades informen que ha pasado el peligro.
- Manténgase informado y sega las instrucciones de las autoridades de su cantón.

- Sea solidario, ayudando a quienes lo necesitan.
- Si su vivienda fue destruida durante la erupción no vuelva a construir en el mismo lugar, porque tarde o temprano volverá a ocurrir una nueva erupción.

2.2.3 Deslizamientos.

Piedras, tierra y vegetación que se deslizan rápida o lentamente hacia abajo porque el suelo no es lo suficientemente firme. Se presentan sobre todo en la época lluviosa o durante una actividad sísmica.

Estos deslizamientos de tierra se han hecho cada vez más comunes y han cobrado gran cantidad de vidas humanas. Ahora que las ciudades crecen desmesuradamente se hace cada día más necesario que sus viviendas y edificios se construyan contra riesgos de deslizamientos:

Es importante:

- Identifique las zonas de deslizamiento
- Respete la vegetación que existe en la zona.
- Establezca las vías de evacuación
- Tenga preparado un equipo de emergencia con un botiquín de primeros auxilios, radio, linterna de pilas, cobijas, fósforos y velas
- Siembre árboles en las faldas de las montañas. Las raíces de las plantas ayudan a sostener la tierra y absorben el agua.

MEDIDAS DE AUTOPROTECCIÓN DE DESLIZAMIENTO – DESLAVE

- Conserve la calma, porque en situaciones difíciles el pánico es su peor enemigo.
- Evacue de inmediato el lugar del peligro llevando consigo la mochila con los artículos básicos para una emergencia.
- No lleve sus pertenencias. Perdería tiempo valioso parar salvar su vida y la de los suyos.
- En temporadas de lluvia intensa y prolongada, no caminar por terreno inestable (terrenos flojos), ni por bordes ya que pueden colapsar y arrasar con todo.
- Es importante mantenernos informados de la situación mediante datos oficiales de la emergencia.
- Cuando el peligro ha pasado
- Retorne a las viviendas sólo cuando las autoridades lo autoricen

- Si la casa quedó afectada, solicitar la ayuda de un profesional.
- Si la vivienda fue destruida, no volver a construir en el mismo lugar, porque cualquier momento volverá a ocurrir un deslizamiento.
- No vuelva a ocupar la casa vivienda evidencia fallas en su estructura.

2.2.4 Inundaciones.

Si se encuentra en un área con riesgo de inundaciones, evite quedarse en aquellas zonas bajas o cerca de la cuenca de los ríos. Trate de desplazarse y guarecerse en zonas altas.

MEDIDAS DE AUTOPROTECCIÓN EN CASO DE INUNDACIONES

- Cuando reciba la alerta de inundación, debe preocuparse por estar informado.
- Siga las indicaciones con que nos guiarán las autoridades a través de los distintos medios de comunicación.
- Almacene comida no perecible y agua en bidones limpios porque, durante la emergencia, puede suspenderse el servicio.
- Si dispone de tiempo, traslade los enseres domésticos y animales a un lugar seguro.
- Coloque sobre mesas y lugares altos: colchones, ropa de cama y de abrigo, artefactos eléctricos y todos utensilios que pueda dañarse con el agua.
- Preocúpese de proteger en bolsas de plástico los documentos o papeles que considere importante.
- Corte la energía eléctrica de la casa y cierre las llaves de gas y paso del agua.

Cuando el peligro ha pasado

- Es posible que su vivienda haya sido afectada por la inundación.
- Si ha sufrido daños menores son reparables, sin embargo, cuando son estructurales (con evidencia de grietas u otras debilidades), no debe ser habitada porque se convierte en un peligro.
- Participe en la apertura de canales o desagües para evitar el estancamiento de agua, que pueda ocasionar epidemias.
- No tome agua que no sea potable, y antes de beberla se la debe hervir o filtrar.
- No coma alimentos que hayan estado en contacto con aguas de la inundación.
- No use equipos eléctricos conectados en zonas mojadas.
- Siga las indicaciones de las autoridades.

Incendios Forestales.- Fenómeno que se presenta cundo uno o varios materiales combustibles en bosques, selvas y otro tipo de zonas con vegetación son consumidos en forma incontrolada por el fuego, el mismo que puede salirse de control y expandirse muy fácilmente sobre extensas áreas.

Es importante siempre:

- Apague bien los fósforos y cigarrillos, no tirarlos por las ventanillas del vehículo.
- No abandone en el bosque botellas y objetos de cristal.
- Encienda fuego únicamente en lugares autorizados y acondicionados para ello. Tenga cuidado al apagarlo, asegúrese que no quede ningún resto de fogata que pueda reavivar y con ello reiniciar un incendio.
- Si observa un incendio forestal o una columna de humo dentro del monte, es importante avisar lo más rápidamente posible a alguno de los servicios de emergencia más próximos.

MEDIDAS DE AUTOPROTECCIÓN ANTE INCENDIOS FORESTALES

Conozca el entorno y los riesgos con los que puede encontrarse, ayude a tomar medidas para evitar que éstos se produzcan.

Reconozca el lugar donde se encuentra, las vías de comunicación y caminos alternativos y procurar caminar siempre por zonas de gran visibilidad.

Si se encuentra en las proximidades de un incendio.

- Trate de alejarse por las zonas laterales del mismo y más carentes de vegetación.
- Recuerde que un cambio en la dirección del viento puede hacer que el fuego le rodee.

2.2.5 Tsunami.

MEDIDAS DE AUTOPROTECCIÓN

- Si vive en la costa y siente un sismo lo suficientemente fuerte para agrietar muros, es posible que dentro de los veinte minutos siguientes pueda producirse un tsunami.

- Si recibe la alerta de la proximidad de un tsunami, sitúese en una zona alta de al menos 30 mts. sobre el nivel del mar.
- La mitad de los tsunamis se presentan, primero, como un recogimiento del mar que deja en seco grandes extensiones de la playa, no se detenga a observar, retírese a una zona elevada, el tsunami llegará con una velocidad de más de 100 Km/h.
- Si se encuentra en una embarcación, diríjase rápidamente mar adentro.
- Tenga siempre presente que un tsunami puede penetrar por ríos, ramblas o costas, varios kilómetros tierra adentro, por lo tanto aléjese de éstos.
- Tenga organizada y preparada a su familia sobre la ruta de evacuación y zona de seguridad.
- Procure tener un radio portátil que le permita estar informado, y pilas de repuesto.
- Cuando el peligro ha pasado
- Vuelva a su hogar cuando los organismos de socorros hayan notificado oficialmente que terminó la amenaza y manténgase alejado de edificios dañados.
- Manténgase alejado de los escombros que se encuentran en el agua, ya que pueden presentar un peligro para la seguridad de las embarcaciones y la gente.
- Ingrese a su hogar con precaución, de ser necesario utilizar una linterna, realizar una revisión de las instalaciones eléctricas, agua, gas y teléfono tomando las precauciones debidas. Revise si hay cortocircuitos o cables a la vista. No conecte la energía eléctrica hasta que esté seguro que no hay daños o que un técnico electricista haya revisado el sistema.
- Notifique a sus familiares de otras localidades que se encuentra bien, trate de utilizar poco el servicio telefónico, para evitar que se sature y colapsen.
- Si tiene familiares desaparecidos notifique a los organismos de socorros para que procedan a la búsqueda

2.2.6 Normas mínimas a ser implementadas ante amenazas antrópicas o causadas por el ser humano

2.2.6.1 Medidas a adoptar en caso de explosiones

- Si en el interior de un edificio se oye una explosión, resguárdese debajo de algún mueble sólido (mesa, mostrador, etc.) o tírese al suelo, proteja la nuca con sus manos, y espere unos instantes antes de salir para que se disipe la posible nube de humo o polvo, ya que pueden existir posteriores derrumbamientos.

- Si su casa se encuentra en una zona de riesgo, ante el peligro de explosión, abandónela y diríjase lo más rápidamente posible hacia puntos alejados (más de 500 mts.) de dicha zona.
- Cuando se encuentra en un edificio o lugares de concentración masiva, permanezca en el interior de construcciones sólidas.
- Aléjese de tabiques, cristales y objetos pesados que puedan actuar como proyectiles al desprenderse (lámparas, entre otras).
- Si está en el exterior no se detenga a contemplar ningún tipo de derrame de producto, incendio u otro accidente de esta clase. Permanezca al abrigo de cualquier construcción sólida u hondonada que ofrezca protección contra la proyección de cascotes, piedras, etc.
- En caso de observar una nube de gas, generalmente visible (niebla blanquecina), huya de ella en dirección opuesta al viento.
- Absténgase de originar ningún punto de ignición, en particular no circule en vehículo a motor.
- Los gases pueden acumularse en cuevas, sótanos, minas, etc., extreme las precauciones en estos lugares.

2.2.6.2 Medidas a adoptar ante un incendio

- Si detectas humo o fuego, avisa al servicio de emergencia y da la voz de alarma.
- Si la puerta está cerrada y crees que hay un incendio fuera de la habitación en la que te encuentras, no abras la puerta sin comprobar si hay fuego al otro lado de ella. Para hacer esto toca con el brazo la puerta en tres partes, la alta, la media y la baja, si alguna de ellas está caliente, no abras la puerta pues el fuego entraría de manera violenta haciéndote mucho daño.
- Tapona las rendijas con toallas o sábanas húmedas.
- Si creer que es seguro salir y hay humo avanza rápidamente respirando a través de un pañuelo húmedo.
- Avanza agachado o a gatas y pegado a la pared.
- No utilices ascensores, puede haber un corte de fluido eléctrico durante el incendio.
- Si el camino está invadido por el humo regresa por dónde saliste.
- Si el fuego prende tus ropas, no corras. Tírate al suelo y rueda sobre ti mismo.
- Si el fuego alcanza a otra persona, cúbrela totalmente con una prenda.

2.2.6.3 Medidas a adoptar en caso de accidente de tránsito

- Verifica el estado del accidentado: si está consciente, respira, tiene hemorragias o posibles fracturas.
- Trata de mover lo menos posible al accidentado, sobre todo si su estado se considera grave.
- No abandones al accidentado y solicita ayuda a los organismos de socorro, recuerda que no es recomendable moverlo, si es posible intenta ubicarlo en un lugar seco y seguro.
- Informa del lugar exacto del accidente, así como el modo de acceso.
- Si se practican los primeros auxilios, hay que tener la precaución de mover lo menos posible al accidentado, sobre todo si su estado se prevé que sea grave, o si pudiesen existir posibles lesiones de columna.
- Elimina toda posible fuente de incendio.
- En caso de combustible derramado, intenta cubrirlo con tierra, y también tapona la fuga.

2.2.6.4 Medidas a adoptar en caso de derrame de substancias químicas

- Cuando ocurre un derrame, debe alertarse inmediatamente a los ocupantes del lugar y evacuar el área si es necesario.
- Debe quitarse inmediatamente la ropa contaminada y lavarse la piel con agua corriente durante 15 minutos por lo menos.
- Debe lavar y desinfectar la ropa contaminada antes de volverla a usar. De igual manera, debe estar lavada y en bolsa plástica cerrada para ser desechada.
- No limpie un derrame si el material está mezclado con otros productos, tales como césped o papel, podría ocasionar alguna reacción química.
- Si hay indicios de que está ocurriendo una reacción química, evacue inmediatamente el área y llame a la estación de bomberos local para pedir ayuda.
- Antes de proceder con las labores, póngase el equipo de protección personal adecuado para el peligro.
- Detenga el derrame lo más pronto posible regresando el recipiente a su posición vertical si el tamaño lo permite, cerrando una válvula o una manguera con fuga o colocando en el lugar un segundo recipiente para recuperar la solución que se está fugando.
- Inicie la limpieza lo más pronto posible. Use materiales absorbentes sobre pavimento u hormigón para recoger los líquidos derramados. Para este propósito, un material absorbente barato es el que se usa en las camas de animales domésticos, verificar que no contenga cloro.

- Debe esparcirse materiales absorbentes sueltos sobre todo en el área del derrame, trabajando en círculos desde afuera hacia dentro. Esto disminuye las posibilidades de salpicar o de esparcir la sustancia química.
- En los casos de derrames pequeños, una vez que hayan sido absorbidos los materiales derramados, coloque los materiales en una bolsa de poliuretano (producto plástico muy utilizado en la industria, se lo ve con frecuencia como relleno para cojines) con una escoba y un recogedor y, en los casos de derrames grandes, en un recipiente plástico con tapa de rosca, con revestimiento de polietileno (material empleado en la fabricación de envases, tuberías, recubrimientos de cables).
- Si ocurre un derrame sobre el suelo, es posible que sea necesario cavar para retirar la tierra contaminada.
- Una vez que haya recogido el material, manténgalo en observación, porque puede ocurrir una reacción retardada.
- Coloque una etiqueta en el envase del desperdicio químico, indicando que el material es sobrante y de naturaleza peligrosa.
- Después de la limpieza, descontamine la superficie de las áreas contaminadas con un detergente suave y agua, cuando esté seguro de que no representa mayor peligro y guardando todas las precauciones necesarias.
- Elimine todos los materiales contaminados de conformidad con las instrucciones del fabricante y con los reglamentos locales.

2.2.7 Normas mínimas de autoprotección ciudadana según el lugar donde se encuentre.

2.2.7.1 Normas mínimas de autoprotección a ser consideradas en lugares públicos

1. Ubique el área segura ante emergencias y desastres del lugar donde usted se encuentra.
2. Identifique la salida de emergencia más cercana desde el lugar donde usted se encuentra.
3. Identifique las capacidades humanas disponibles del lugar donde usted se encuentra. (médico, bombero, etc.)
4. Es importante que la ruta de evacuación esté libre de obstáculos.
5. Si se encuentra en un grupo pequeño, deben determinar el lugar de encuentro en caso de una evacuación.
6. Si se encuentra en una multitud, identifique el lugar seguro hacia el cual debe evacuar en caso de ser necesario

7. Observe y trate de recordar dónde están ubicados los equipos de emergencia en este espacio físico (botiquín, extintores, alarmas, etc.).
8. En caso de presentarse una emergencia y debamos evacuar, camine rápido siempre por el lado derecho de la ruta.
9. Mantenga siempre la calma.
10. Si otra persona necesita auxilio y usted está preparado, ayude a la víctima.
11. Si se encuentra herido o atrapado, trate de emitir algún sonido lo más alto que pueda, a fin de que los rescatistas lo puedan ubicar.
12. Escuche siempre información oficial emitida por los organismos competentes.

2.2.7.2 En su lugar de trabajo

- Infórmate dónde se localizan las salidas de emergencia y las vías previstas para la evacuación.
- Conoce dónde se ubican los pulsadores de alarma y los medios de extinción de incendios (extintor o manguera)
- Familiarízate con la señal de alarma.

2.2.7.3 En la playa y en el mar

- Respeta las banderas (verde: normalidad, amarilla: precaución, roja: no bañarse) y otras señales.
- Haz caso de las recomendaciones de los socorristas.
- No te alejes mucho de la orilla de la playa.
- Presta atención a las embarcaciones, podrían lesionarte.
- Cuidado con las corrientes que pueden arrastrarte, especialmente con colchonetas u objetos flotantes, alejándote de la costa.

2.2.7.4 En embarcaciones

- Lleva a bordo todos los elementos de seguridad reglamentarios. Conoce su uso y cómo realizar una llamada o señal de socorro.
- No salgas nunca sin antes conocer la previsión meteorológica. Lleva siempre chalecos salvavidas y mantenlos en un lugar muy accesible. No los utilices como cojines o almohadas (pueden perder flotabilidad).
- Las caídas al mar son muy peligrosas por la presencia de las hélices. Si circulas a gran velocidad, no permitas que los pasajeros se muevan y

desequilibren la embarcación ni que vayan fuera del área destinada para pasajeros.
- Vigila constantemente las aguas en la parte anterior de la embarcación. Puede haber bañistas, otras embarcaciones menores, aparejos de pesca u obstáculos.
- No salgas al mar sin un ancla. En caso de avería o de falta de combustible, evitará que la embarcación derive hacia alta mar.
- Respeta las zonas prohibidas a la navegación, las distancias mínimas hacia la playa y utiliza los canales señalados. Manténte alejado de bañistas, submarinistas y pescadores.

2.2.7.5 En actividades subacuáticas

- Revisa el material antes de iniciar una inmersión. Comprueba que todo funciona correctamente. Comprueba que los compresores de carga de aire están en perfectas condiciones, ya que podrían introducir aire en mal estado en la botella.
- Planifica adecuadamente y con previsión la inmersión, informando previamente del lugar de la inmersión y la hora prevista de regreso.
- Respeta siempre las paradas de descompresión.
- Nunca bucees solo.
- Utilice siempre boya de señalización.

2.2.7.6 En la montaña

- Estudia la ruta a seguir.
- Infórmate de la meteorología prevista.
- No vayas nunca solo.
- Utiliza las prendas y material adecuado para cada tipo de actividad.
- Protégete del sol.
- Verifica el material e instalaciones antes de proceder a realizar una actividad (escalada, espeleología, descenso de barrancos,).
- Cuando realices senderismo o excursiones, procura no abandonar el grupo de personas que te acompañan.
- Durante el itinerario, intenta tomar puntos de referencia; pueden resultar útiles en caso de perderte.
- En actividades de gran desgaste, lleva suficiente agua y alimentos energéticos.

- Informa siempre a alguien de la actividad que vas a realizar, así como el lugar y la hora prevista de regreso.

3. UNIDAD III: MAPA DE RIESGOS

3.1 Mapa de riesgos y recursos.

Definición de Mapa.- Es la representación gráfica de la superficie de la tierra o parte de la misma, dibujada a escala sobre un plano.

Definición de Mapa de Riesgos y Recursos.- Instrumento de análisis de amenazas y vulnerabilidades, y los medios disponibles para hacer frente a emergencias y/o desastres.

3.2 Importancia del Mapa de Riesgos y Recursos

- Al hacerlo conocemos e identificamos cuáles son los riesgos y recursos que tenemos.
- Para las autoridades y organizaciones, son ideas compartidas para tomar decisiones en la comunidad.
- Permite registrar eventos históricos que han afectado negativamente a la comunidad.

3.3 Metodología para la elaboración de mapas de riesgos.

3.3.1 Análisis de experiencias pasadas

En esta fase, debe revisarse toda aquella información sobre situaciones que en el pasado han puesto en riesgo, o han ocasionado daño a personas, bienes y medio ambiente.

Esta información puede estar disponible en:

- Informes oficiales
- Prensa
- Actas Comunales
- Información de los Vecinos
- Asambleas Comunitarias

3.3.2 Investigación de campo

El equipo se integra con representantes de diferentes instituciones y organizaciones, con el propósito de hacer un recorrido por la comunidad para identificar las amenazas y riesgos.

Identificación de Amenazas.- Después de identificar las amenazas tenemos que determinar cuáles de ellas presentan mayor peligro para nuestro entorno.

Realizar un análisis de vulnerabilidad.- Para determinar la vulnerabilidad es necesario responder a las siguientes preguntas:

a. Cuáles son los objetos y personas expuestas a las amenazas?

Debemos entonces:

- Hacer un censo de la población vulnerable.
- Identificar viviendas, edificios.
- Tierras de cultivos.
- Caminos, puentes, transporte.
- Acueductos, redes de energía eléctrica, etc.
- Conocer la ubicación y estado de las vías de acceso a la comunidad y otras rutas alternativas.

Inventario y ubicación de recursos.- Es importante hacerlo para conocer con que capacidades cuenta la comunidad para atender o responder a una emergencia.

- Espacios físicos e instalaciones seguras
- Medios de transporte (públicos o privados)
- Equipos de protección y rescate (extintores, palas, escaleras, moto sierras, hachas etc.).
- Sistemas de energía eléctrica.
- Sistemas de acopio y distribución de agua
- Centros asistenciales de salud
- Organismos de Socorro y equipamiento

Discusión de Riesgos y Recursos encontrados.- Una vez identificados e ilustrados tanto los riesgos como los recursos, se debe planificar las alternativas de reducción del riesgo y acciones de respuesta.

3.4. Elaboración participativa de mapas de amenazas, vulnerabilidades, capacidades y recursos de su entorno.

Elaboración del Mapa.- Con la información derivada del proceso anterior, se puede entonces iniciar la cuarta fase del proceso, la elaboración de la versión final del mapa de riesgos y recursos.

3.4.1 Diferencias entre Planes de Gestión de Riesgos, Planes de Emergencia, Planes de Contingencia, Plan Familiar y Planes de Reducción de Riesgos.

Que es un Plan.- Un **plan** es una **intención** o un proyecto. Se trata de un modelo sistemático que se elabora antes de realizar una acción, con el objetivo de dirigirla y encauzarla. En este sentido, un plan también es un escrito que precisa los detalles necesarios para realizar una obra.

¿Qué es un Plan de Emergencia?- Es el proceso por el cual se identifica por anticipado las necesidades, recursos (humanos, financieros, materiales, técnicos), estrategias y actividades , que permitan implementar las medidas necesarias para disminuir el impacto de una situación de emergencias o desastre.

¿Qué es un Plan de Contingencia?- Un plan de contingencia es un tipo de plan preventivo, predictivo y reactivo. Presenta una estructura estratégica y operativa que ayudará a controlar una situación de emergencia y a minimizar sus consecuencias negativas.

El plan de contingencia propone una serie de procedimientos alternativos al funcionamiento normal de una organización**,** cuando alguna de sus funciones usuales se ve perjudicada por una contingencia interna o externa.

¿Qué es un Plan de Reducción de Riesgos?- Es undocumento que elabora una autoridad, un sector, una organización o una empresa para establecer metas y objetivos específicos para la reducción del riesgo de desastres, conjuntamente con las acciones afines para la consecución de los objetivos trazados.

¿Qué es un Plan de Emergencia Familiar?- Es el conjunto de actividades que debe realizar una familia con el fin de identificar y reducir riesgos que afectan negativamente su bienestar y realizar preparativos para actuar adecuadamente en caso de emergencias.

3.5 Elaboración de Plan de Emergencias Familiar. Ejercicio Práctico

MÓDULO V: DEFENSA PERSONAL

1. Introducción

Se conoce como defensa personal al conjunto de técnicas destinadas a mejorar o desarrollar reflejos, con el objeto primordial de protegerse de diversos tipos de agresión, sea desarmada, armada e incluso múltiple. Con la práctica de estas técnicas, el guardia precautelara su integridad.

2. Competencias

Aplica correctamente las técnicas de defensa personal destinadas a salvaguardad su integridad.

3. Contenidos generales del módulo

- **UNIDAD UNO:** Conocimientos y aplicación de técnicas básicas de defensa personal.

- **UNIDAD DOS:** Técnicas para empleo, manejo de instrumentos y armas legalmente autorizadas.

4. Orientaciones metodológicas

Comprender el ámbito de acción de la seguridad privada y la normativa y leyes que la regulan o están relacionadas con el trabajo de guardia, esto es necesario para poder aplicar los ejercicios de manera práctica sabiendo cuáles son sus limitaciones dentro del rol que desempeña

5. Actividades

OBLIGATORIAS

Se requiere de un espacio físico para la práctica de defensa personal y acondicionamiento físico.

- Tatami.
- Áreas verdes.
- Salones de entrenamiento.

RECOMENDADAS

- Análisis de casos:

- Actividades grupales prácticas:
- Aprendizaje basado en problemas:

6. Tiempo: 8 horas

7. Bibliografía

- Asamblea Constituyente. (2008). *Constitución de la República del Ecuador .* Quito: Registro Oficial No. 449.
- Congreso Nacional. (2003). *Ley de Vigilancia y Seguridad Privada.* Quito: Corporación de Estudios y Publicaciones.
- Congreso Nacional. (2005). *Codigo Civil.* Quito: Ediciones Legales.
- El País.com.co. (21 de septiembre de 2015). ¿Desescalar el lenguaje? *El País.com.co*, pág. 1.
- Expreso. (2 de julio de 2011). La legítima defensa de terceros. *Expreso*, pág. 1.
- Fundación IFPO. (2008). *Manual para la certificacón en supervisión y gerencia de protección.* Quito: Fundación IFPO.
- HARANOFICIAL. (21 de Septiembre de 2015). Taekwondo. *HARANOFICIAL*, pág. 1.
- Legítima defensa de terceros. (2 de julio de 2011). *Expreso*, pág. 1.
- Ministerio Coordinador de Seguridad. (2014). *Plan Nacional de Seguridad Integral.* Quito: El Telégrafo.
- YUNSHINKAN. (21 de Septiembre de 2015). An Aikido Overview. *YUNSHINKAN*, pág. 1.

DEFENSA PERSONAL

1 UNIDAD UNO: CONOCIMIENTOS Y APLICACIÓN DE TÉCNICAS BÁSICAS DE DEFENSA PERSONAL.

- Posiciones fundamentales: Ap sogui, Ap kubi sogui, Chuchum sogui (HARANOFICIAL, 2015).
- Formas de bloqueo: baja, media, alta (HARANOFICIAL, 2015).
- Control de luxaciones: técnicas de muñeca, antebrazo, brazo, codo, hombros (YUNSHINKAN, 2015).
- Liberación de agarres: agarres de muñeca, brazo, hombro, nuca, cuello, por la espalda (YUNSHINKAN, 2015)
- Defensa contra armas; arma blanca o corto punzantes. Armas de fuego (YUNSHINKAN, 2015)

1.1 Posiciones fundamentales.

Se denomina posiciones fundamentales a la correcta ubicación del cuerpo en relación al agresor en diversas situaciones, de ello depende el equilibrio tanto estático como dinámico (HARANOFICIAL, 2015).

1.1.1 Formas de bloqueo.

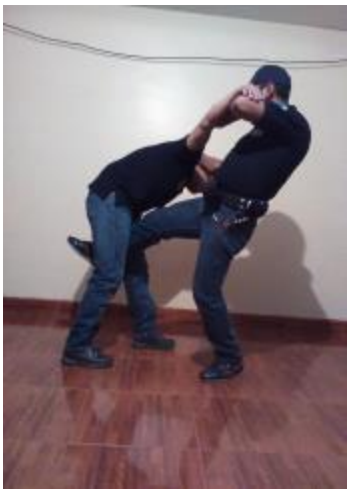
Existen dos formas básicas de realizar un bloqueo: la rígida (de fuerza) y la circular (de adsorción) (YUNSHINKAN, 2015).

1.1.2 Control de luxaciones

Corresponde al conocimiento de las palancas que se aplican sobre las articulaciones, la aplicación de una adecuada palanca sobre una de ellas podría dejar sin posibilidad de reacción a un oponente el control de luxaciones se realiza sobre los dedos, codos, muñecas, tobillos y rodillas (YUNSHINKAN, 2015).

1.1.3 Liberación de agarres

Se tomaran en cuenta técnicas específicas que sirven para evitar ser controladas mediante un agarre o llaves, es muy común que una persona trate de controlar al empleado de la seguridad privada. Para lograr la liberación de estos agarres es necesario tener conocimiento previo de todo lo visto anteriormente: desplazamientos, bloqueos y control de luxaciones (YUNSHINKAN, 2015).



1.1.4 Defensa contra armas arma blanca o corto punzantes.

La defensa contra armas es una etapa más elevada de la autodefensa se debe tener mucho control de uno mismo y de la distancia de combate ya que un error puede ser el último. La forma en la que se planteara la defensa será en parte progresiva basándose en el índice de peligrosidad, empezando por armas contundentes, armas corto-punzantes y armas de fuego (YUNSHINKAN, 2015).

1.2 Definición de Defensa Personal y la legítima defensa.

Defensa Personal Civil, o llamada en varios países como urbana, es la destinada a repeler los ataques sin buscar controlar al agresor, en primera instancia este tipo de defensa trata de evitar la confrontación pero si se llega a ella utiliza todo los recursos que tiene a su alcance para salir ileso de cualquier situación que este atentando contra su integridad (Expreso, 2011).

La legítima defensa es el derecho a defenderse o a defender a otra persona de una agresión injusta así como también el derecho a defender un bien interrumpiendo la ejecución de una agresión ejercida contra él (Expreso, 2011).

2. UNIDAD II

2.1 Las técnicas de autoprotección.

Se utilizara un método táctico que puede ser usada para enfrentar incidentes, sin el uso de las armas defensivas no letales, amenazas contra la integridad, o acciones intensas. Esta definición necesariamente connota el uso del des escalamiento verbal, retirar a personas del área de conflictos, resolución de negociaciones conflictivas, mantenimiento de una atmósfera no combativa (El País.com.co, 2015). A continuación algunas alternativas verbales sugeridas por….FUENTE (Sgto, R. Rodriguez COSP). que deben ser consideras antes de usar las técnicas de auto protección:

a. Tómese su tiempo retrase la acción.
b. Tome conciencia.
c. Evalué.
d. No responda al enfado.
e. Sea un actor.das
f. Mantenga distancia seguridad.
g. Sonría.
h. Sea cortes.
i. Preocúpese genuinamente por las personas.
j. Aplique técnicas de escuchar activas para mostrar interés en lo que el otro quiere decir.
k. Llama a su refuerzo antes de actuar, incluyendo a la policía cuando sea necesario.
l. Recluta a personas cercanas para que los asistan si fuera necesario.
m. Haga preguntas a los amigos y parientes del perpetrador.
n. Hable lentamente retarde la ira y escuche rápido.
o. Si todo esto falla, espere recibir un golpe.
p. Entienda que un pequeño golpe o roce no es el fin del mundo.
q. Convenza una retirada táctica cuando las cosas se pongan calientes; regrese y busque refuerzos.
r. Use comandos fuertes ¡alto!, ¡no!
s. Use comandos repetitivos ¡suelte el cuchillo!, ¡suéltelo!, ¡suéltelo!, ¡suéltelo!, ¡hágalo ahora!, ¡hágalo ahora!
t. Continúe con el desescalamiento verbal. Sea paciente.

2.2 Niveles apropiados en uso de la fuerza.

Los niveles apropiados al uso de la fuerza se dividen en:

- Control de personas cooperadoras
- Control de personas de resistencia pasiva
- Control de personas de resistencia activa
- Control de personas agresivas activas
- Control de personas activas combativas.

2.2.1 Control de personas cooperadoras.

Estas son personas que simplemente no acogen una orden legal pero que no son una amenaza o no presentan resistencia en sus acciones.

2.2.2 Control de personas de resistencia pasiva

Personas que rechazan una orden legal e intentan sacudirse. Estas personas no intentan dañar o manipular al guardia de seguridad pero continúa negándose a cooperar.

2.2.3 Control de personas de resistencia activa

Esta puede ser una situación en la que le sujeto no solo se niega a obedecer la orden si no que intencionalmente empuje al guardia de seguridad, tratando de manipular las manos o brazo del guardia de seguridad. Estas personas pueden hacer ocasionalmente movimientos agresivos o violentos de una manera desorganizada e inefectiva.

2.2.4 Control de personas agresivas activas

Intenciones de infringir daño, expresados de manera verbal y física.

2.2.5 Control de personas activas combativas

Intenciones de infligir gran daño, incluyendo intento de asesinato.

2.3 Respuestas específicas

Las respuestas específicas pueden ser explicadas de las siguientes maneras:

1. lenguaje corporal y posicionamiento.
2. Persuasión verbal.
3. Técnicas combinadas de control.
4. Controles físicos de contactos leves.

5. Puntos de presión control del dolor.
6. Controles químicos.

2.3.1 Lenguaje corporal y posicionamiento.

La ubicación de un guardia de seguridad en la puerta de ingreso, la cual el sujeto intenta traspasar. No hay en absoluto ni un contacto con el sujeto.

2.3.2 Persuasión verbal.

Este es el primer momento de contacto con el sujeto.
Frecuentemente, si se maneja apropiadamente, el nivel de fuerza no necesita progresar de este punto.

2.3.3 Técnicas combinadas de control.

Hay técnicas de confianza en la, manipulación de la conducta, para tentar al sujeto en una dirección deseable, cesar o iniciar una acción o completar los deseos de la persona ejecutando la técnica.

2.3.4 Controles físicos de contactos leves.

Aplicando el toque ligero en codos, hombros, mostramos al sujeto la dirección en la que queremos que se dirija.

2.3.5 Puntos de presión control del dolor.

Aplicando presión en partes claves del cuerpo con la intención de causar dolor. Estos son usualmente nervios o músculos y conexiones, los cuales causan una cantidad de dolor poco común.

2.3.6 Controles químicos.

Uso de sprays, conocidos como gas pimienta que causan dolor, limitaciones en la visión y la habilidad para resistir de una manera coordinada es limitada.

2.4 Técnicas para empleo, manejo de instrumentos y armas legalmente autorizadas.

El pr 24 es una herramienta y una arma de control utilizada entre las fuerzas de la seguridad de todo el mundo. La importancia de esta herramienta es que con uso adecuado se convierte en una formidable opción de control no letal en diversas situaciones como arrestos, aprensiones controles, traslados,

extracciones, etc. Debemos recordar que las entidades de seguridad estamos regidas por leyes que limitan la capacidad de respuesta hacer objeto de una agresión. Se debe de conocer el uso adecuado del pr 24, la misma que en manos de un experto podía ser mortal, aplicando golpes en puntos vitales, es además un elemento que refuerza los bloqueos utilizando los brazos y empuñando el pr 24.

ANEXOS FOTOGRAFIAS DE DIFERENTES SISTEMAS DE DEFENSA.

Técnicas de desarme y defensa contra cuchillo, (corto punzantes),

Técnicas de luxaciones: muñeca, antebrazo, codo, hombro

Sistemas prácticos de Defensa Personal y la legítima defensa

MÓDULO VI: PRIMEROS AUXILIOS

1. Introducción

El presente módulo tiene el propósito de motivar a todas las personas al conocimiento y práctica de los primeros auxilios para contrarrestar el temor de auxiliar que tienen las personas como lo señal Pascal Cassan, Jefe del Centro Mundial de Referencia en Primeros Auxilios de la FICR 2013 (Federación Internacional de Sociedades de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja) “A pesar de los beneficios evidentes de aprender primeros auxilios, las personas no actúan en emergencias por muchos motivos, entre ellos, la responsabilidad, la falta de conocimientos sobre lo que hay que hacer o a causa del efecto espectador, es decir, dar por sentado que alguna otra persona sabe qué hacer”.

Por lo tanto el guardia de seguridad debe saber Intervenir de inmediato y aplicar las técnicas apropiadas, mientras llega la ayuda especializada, para reducir considerablemente las heridas y muertes, reduciendo el impacto en situaciones de desastre y emergencias cotidianas

2. Competencias

Conoce y aplica las técnicas básicas de primeros auxilios para estabilizar un paciente o salvarle la vida, hasta que llegue la ayuda de un profesional

3. Contenidos Generales

- **UNIDAD UNO:**
- **UNIDAD DOS: HEMORRAGIAS Y SHOCK**
- **UNIDAD TRES: URGENCIAS ASOCIADAS A ALTERACIONES EN TERMOREGULACIÓN**
- **UNIDAD CUATRO: TRAUMATISMOS SOBRE EL APARATO LOCOMOTOR**
- **UNIDAD CINCO: TRAUMATISMOS CRANEALES Y A LA COLUMNA VERTEBRAL**
- **UNIDAD SEIS: OTRAS SITUACIONES DE EMERGENCIA**

4. Orientaciones Metodológicas

Tomar en cuenta que los participantes pueden o no tener la capacidad de atender a una persona herida, o en peligro de muerte por lo que se recomienda tomar en cuenta la habilidad de cada participante y la predisposición para actuar en tales eventos.

5. Actividades

Talleres presenciales y vivenciales dirigidos por paramédicos

6. Tiempo: 8 horas

7. Bibliografía

- FICR 2013 Federación Internacional de Sociedades de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja
- Información del Cuerpo de Bomberos

PRIMEROS AUXILIOS

1 UNIDAD UNO: HERIDAS, PICADURAS, MORDEDURAS

1.1 Heridas

1.1.1 Clasificación de las heridas

Según el agente que las produce:

- PUNZANTES: Poco sangrado. Profundas pero poco extensas. P.ej: Alfiler.
- INCISAS: Bordes limpios, rectos y sangrantes. P.ej: Cuchillo.
- CONTUSAS: Bordes aplastados, contundidos. Sangran menos. Forman recovecos Cuerpos extraños. P.ej: Raspón con la bici.

INCISO-CONTUSAS: Más limpias y sangrantes que contusas. P.ej: Estaca de madera.

Según la forma de las heridas:

- Lineales.
- En colgajo.
- Con pérdida de sustancia.

1.1.2 Tratamiento de las heridas

- Limpiaremos la herida con agua y jabón o suero salino a chorro.
- De dentro hacia afuera con movimientos circulares.
- Aplicaremos antiséptico yodado (Betadine) si no hay contraindicaciones.

Si hay pérdida de tejido pondremos apósito estéril vaselinado.

Trasladar si procede para valoración por un médico

¿QUÉ NO HAREMOS??

- NUNCA aplicaremos POMADAS, POLVOS, etc. sobre una herida.
- NUNCA sacaremos OBJETOS CLAVADOS. Los inmovilizaremos y llamaremos al médico.
- NUNCA usaremos ALGODÓN, ALCOHOL o MERCROMINA en una herida.

1.1.3 Heridas especiales

SCALP

- Herida con levantamiento del cuero cabelludo.
- El cuero cabelludo está muy vascularizado por lo que estas heridas van a sangrar mucho.
- Aplicaremos un vendaje compresivo (CAPELINA) siempre que NO SOSPECHEMOS FRACTURA!!

1.2 Picaduras

- Inoculación de sustancia exógena por un animal.
- Los síntomas dependerán de la sustancia inoculada y la sensibilidad de la persona a esta.
- De manera LOCAL: Prurito, Eritema, Habón, Dolor.
- Sintomatología general r/c reacción anafiláctica Shock anafiláctico.

1.2.1 Tratamiento de las picaduras

- Aplicar frío para reducir la inflamación.
- El frío además tiene efecto anestésico con lo que ayudará a disminuir el prurito.
- NUNCA aplicaremos pomadas, antibióticos, etc.
- EVITAREMOS los remedios caseros: Aplicar vinagre, barro, saliva…

1.3 Mordeduras

- Puede haber también inoculación de sustancias.
- Las trataremos como heridas complicadas (bordes poco diferenciados, pérdida de sustancia…) y sucias (alto riesgo de infección).

2 UNIDAD DOS: HEMORRAGIAS Y SHOCK

2.1 Hemorragias

- Salida de sangre del torrente circulatorio por rotura de vasos que puede estar ocasionada por heridas, contusiones, fracturas…
- SÍNTOMAS:
    - Palidez de piel y mucosas.
    - Pulso rápido y débil Taquicardia.
    - Respiración rápida Taquipnea.

- Disminución de la presión arterial.
- Disminución de la consciencia (NO SIEMPRE).
- Si hemorragia importante SHOCK HIPOVOLÉMICO.

2.2 Clasificación de las hemorragias

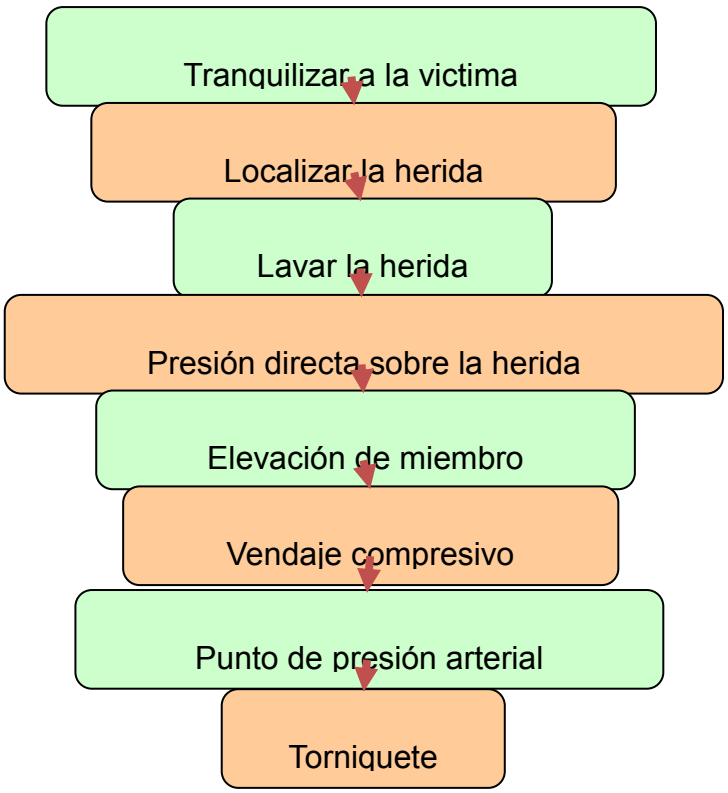
- EXTERNAS: La sangre sale hacia el exterior, normalmente por una herida.
- INTERNAS: La sangre sale de los vasos pero no sale al exterior. Pueden ser muy graves.
- INTERNAS EXTERIORIZADAS: El sangrado es por los orificios naturales.

2.3 Hemorragias exteriorizadas

- OTORRAGIA:
    - Sangrado por el oído.
    - Puede indicar daños graves si ha habido un golpe fuerte en la cabeza.
    - Cubrir. NO TAPONAR.
    - EPISTAXIS:
    - Sangrado por las fosas nasales.
    - Suele suceder tras golpes u objetos extraños.
    - Taponamiento anterior con cabeza en posición neutra.

2.4 Protocolo de actuación

.



COMPRESIÓN DIRECTA EN LA HERIDA:

- Pondremos un apósito con gasas o sábanas limpias directamente sobre la herida.
- Si se empapan las gasas… **¡¡NO LAS RETIRAREMOS!!** (Pondremos más gasas limpias encima)
- Cuando cese el sangrado, pondremos un vendaje compresivo.

ELEVACIÓN DEL MIEMBRO SANGRANTE:

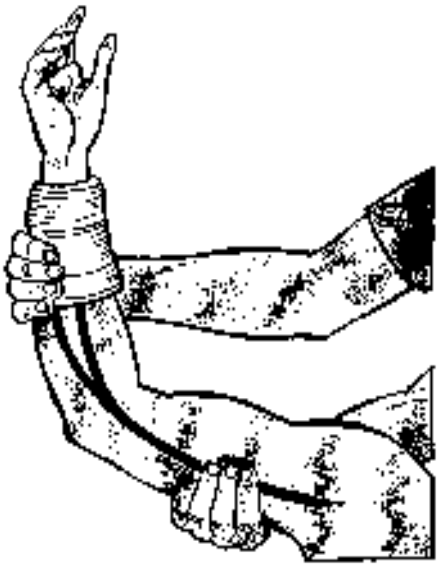
- Para reducir el flujo sanguíneo por gravedad, elevaremos el miembro sangrante a la vez que seguimos presionando en la herida.

PUNTO DE COMPRESIÓN ARTERIAL:

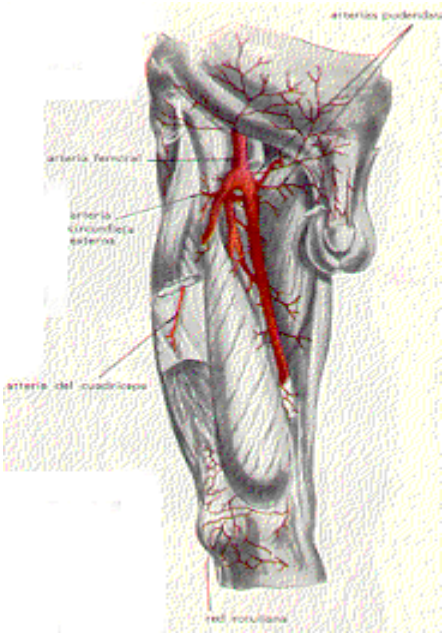
- Con el propósito de reducir el aporte sanguíneo, comprimiremos la arteria que irriga la zona de sangrado.
- Así conseguiremos reducir el volumen de sangre circulante por el vaso.

En el brazo:

ARTERIA HUMERAL



- **En la pierna:**



ARTERIA FEMORAL

TORNIQUETE:

Se utilizará como ÚLTIMO RECURSO!!

De primera opción en:

- AMPUTACIONES
- HEMORRAGIAS EXANGUINANTES
- APLASTAMIENTO

Seremos conscientes de los daños que produce.

Se anotará en lugar bien visible (FRENTE) una “T” y la HORA a la que se puso.

NUNCA LO SOLTAREMOS O AFLOJAREMOS!!

TORNIQUETE

3 UNIDAD TRES: URGENCIAS ASOCIADAS A ALTERACIONES EN TERMORREGULACIÓN

3.1 Lesiones producidas por exposición al calor:

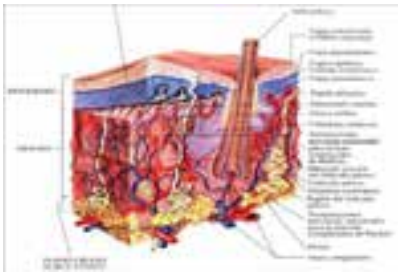
- quemaduras.
- insolación.
- agotamiento por calor.
- síncope por calor.
- golpe de calor.

3.1.1 Quemaduras

- Son lesiones producidas por el excesivo calor.
- Producen pérdida de líquidos.
- Requieren una atención inmediata, por pequeñas que sean.

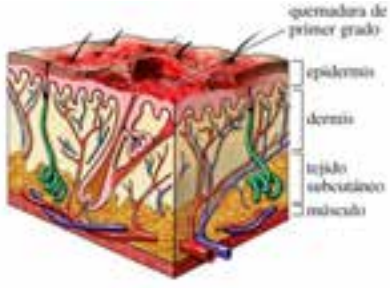
En casos graves pueden provocar la muerte.

3.1.1.1 Clasificación quemaduras



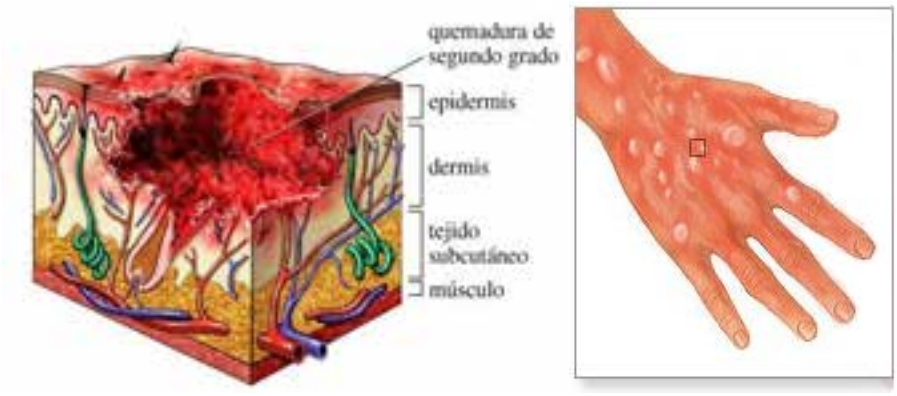
Quemaduras grado I

- Se produce eritema (enrojecimiento de la piel).
- Afecta a la capa superficial de la piel (epidermis).



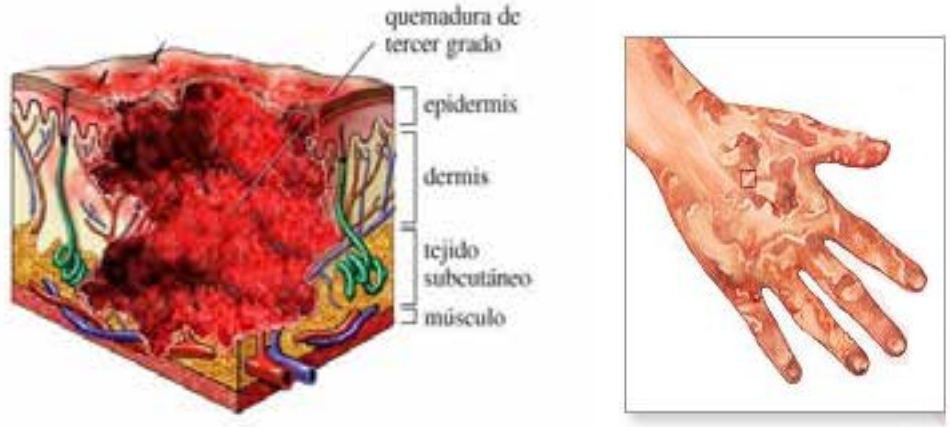
Quemaduras grado II

- Se producen flictenas (ampollas) en la zona afectada.
- Afecta a un nivel más profundo que las de primer grado (dermis).



Quemaduras grado III

- Producen escaras necróticas. Muerte de vasos y nervios.
- No duelen.
- Llegan a afectar a la capa más interna de la piel (hipodermis).



Complicaciones

- Infección.
- Shock hipovolémico plasmorrágico r/c secuestro de líquidos.
- Cicatrización anómala de la zona.

Protocolo de actuación

- PAS. Evaluación inicial. Asegurar constantes.

- Enfriar la quemadura con AGUA FRIA a chorro.
- Cuando la extensión de la quemadura es amplia debemos enfriar gradualmente la zona.
- Retirar anillos, pulseras, relojes, etc.
- Cubrir con apósitos estériles HÚMEDOS (riesgo de infección).

¿¿QUÉ NO HACER??

- NO USAR PASTA DE DIENTES, ALCOHOL, ETC…
- ¡¡NUNCA!! QUITAR LA ROPA PEGADA O PINCHAR LAS AMPOLLAS.

Gran quemado

- Alto % SCQ o gravedad quemaduras.
- Gravedad de lesiones y peligro de complicaciones que requieren intervención inmediata.

- ACTUACIÓN:
    - Asegurar Vía Aérea.
    - Control de Ctes. Vitales.
    - Traslado Urgente sin perder tiempo.

3.1.2 Insolación

- Inflamación de las meninges por una larga exposición a las radiaciones solares.
- Produce deshidratación, sudoración y cefalea.
- Cabeza del paciente muy caliente.
- Temperatura corporal normal o ligeramente aumentada.
- Puede producir nauseas y vómitos (si cuadro intenso).

3.1.3 Agotamiento por calor

- Calor + esfuerzo físico.
- Deshidratación por sudoración excesiva.
- Temperatura corporal normal o ligeramente elevada.
- FC y FR aumentadas.
- HipoTA.
- Pueden aparecer calambres en extremidades.

3.1.4 Síncope por calor

- Hay pérdida de consciencia.
- Se produce por una incapacidad en la adaptación cardiovascular a las temperaturas elevadas.
- Se produce una hipotensión por vasodilatación.
- Gran sudoración y extremidades frías.

3.1.5 Golpe de calor

- Estado de shock que puede evolucionar al coma.
- Fracaso en los mecanismos compensatorios fisiológicos de la temperatura.
- Deshidratación intensa.
- Pueden aparecer trastornos del sistema nervioso como: Cefalea, Hiporreflexia, Convulsiones, Estupor, Coma.
- Dx. Diferencial: Hay fiebres altas (41ºC)
  NO hay sudoración

3.1.5.1 Actuación ante afectación por calor

- Colocar al paciente en lugar fresco y ventilado evitando corrientes de aire y exposición directa a fuentes de frío.
- Aflojar la ropa que le oprima.
- Bajar la Tª corporal con baños de agua templada que iremos enfriando progresivamente.
- Dar agua a pequeños sorbos (SI ESTÁ CONSCIENTE).
  CONGELACIONES
- Exposición del organismo a bajas temperaturas.
- La vasoconstricción no permite a la sangre llegar a las zonas afectadas.
- Son más susceptibles aquellas zonas más alejadas del torrente sanguíneo principal y las poco vascularizadas (extremidades y apéndices).
- En apariencia similares a las quemaduras.

3.2 Lesiones producidas por exposición al frío:

3.2.1 Congelaciones

CLASIFICACIÓN igual que las quemaduras:

- GRADO I: Leve afectación. Palidez y frialdad de la zona. Tras el calentamiento aparece eritema.
- GRADO II: Aparición de ampollas. Zona cianótica y sin sensibilidad. Puede haber ausencia de pulso.
- GRADO III: Necrosis de las capas de la piel con aparición de úlceras.

COMPLICACIONES:

- Infección.
- Alteraciones de la piel.
- Hipersensibilidad al frío.
- Contracción generalizada de los músculos.

- Amputaciones.

3.2.2 Hipotermia

- Disminución de la temperatura corporal < 35º.
- Piel y mucosas aparecerán pálidas, frías y secas.
- Aparecen escalofríos, contracciones musculares y taquicardia como mecanismos compensatorios.
- Mecanismos compensatorios desaparecen si T^{ra} < 32º.
- Disminución progresiva de la consciencia que puede llegar al coma.

3.2.2.1 Hipotermia severa

Por debajo de los 28º aparecerán los siguientes síntomas:

- Coma.
- Edemas.
- Pupilas dilatadas.
- FV.
- Muerte.

3.2.2.2 Actuación ante congelación e hipotermia

- Recalentamiento rápido y PROGRESIVO.
- Retirar ropas húmedas o mojadas.
- Control de Ctes. Vitales.
- Si se presentarán ambos casos Se dará prioridad en la atención al estado de hipotermia que al de congelación.

4 UNIDAD CUATRO: TRAUMATISMOS SOBRE EL APARATO LOCOMOTOR

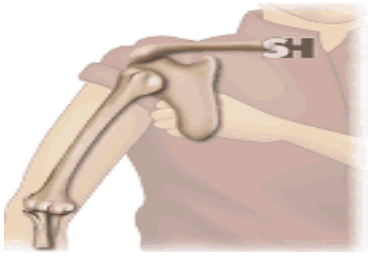
4.1 Fracturas

Solución de continuidad en el cuerpo del hueso.

4.1.1 Clasificación de fx

- Completa / Incompleta.
- Sencilla / Complicada.
- Con desplazamiento.
- Conminuta.
  En tallo verde (niños).

FRACTURAS COMPLETAS



FRACTURA SENCILLA

FRACTURA CON DESPLAZAMIENTO

FRACTURA CONMINUTA

FRACTURAS ABIERTAS

- Presentan herida por la salida del hueso al exterior.
- El hueso no queda alineado con el resto.

FRACTURAS CERRADAS

- No presentan herida. El hueso no sale al exterior.
- Pueden estar alineadas o no alineadas (deformidad).

4.1.2 Actuación ante una fx

- Retirar anillos, pulseras…
- Inmovilizar la extremidad.
- Inmovilizar las articulaciones inferior y superior.
- Controlar la hemorragia (en caso de Fx abierta).
- Entablillar firmemente.
- Controlar pulsos distales.

¿QUÉ NO HAREMOS?

- NUNCA INTENTAR REDUCIR LA FRACTURA. Sólo traccionaremos.
- NUNCA EMPUJAR O TIRAR DEL HUESO para reducir el dolor.
  LUXACIONES
- Lesión ligamentosa que deforma la articulación.
- La articulación queda deformada permanentemente.
- Precisa reducción en la mayoría de los casos.

4.1.3 Síntomas

- Dolor.
- Inflamación.
- Deformidad.
- Impotencia funcional.

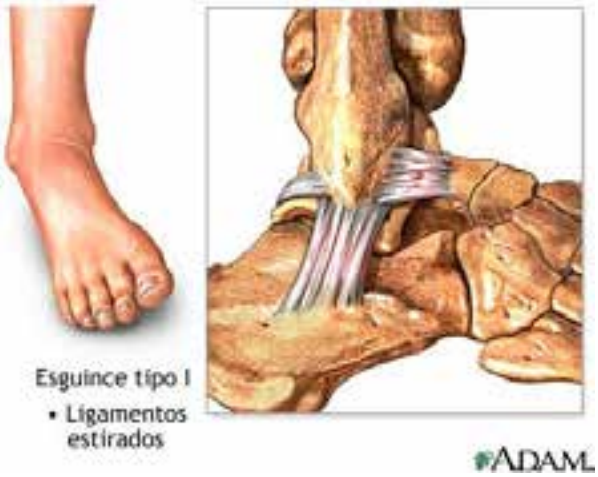
4.1.4 Actuación

- Vendar o entablillar firmemente sin afectar al riego.
- Vigilar frecuentemente el pulso distal y la movilidad.
- Aplicar frío local para reducir la inflamación.
- Trasladar para valoración por un médico.
  ¡¡¡NO INTENTAR REDUCIR LA LUXACIÓN !!!

4.2 Esguinces

- Lesión ligamentosa que genera una deformidad momentánea en la articulación.
- Tras la lesión, vuelve a su sitio, pero el ligamento queda dañado.
- Provoca inflamación de la articulación, pero no deformidad permanente.

4.2.1 Afectación esguinces



4.2.2 Traumatismos musculares

- Golpes directos (CONTUSIÓN) o sobrecarga (CONTRACTURA y CALAMBRE).
  Tensión excesiva (DISTENSIÓN) que puede cursar con rotura de fibras (TIRÓN) o fascículos enteros (DESGARRO MUSCULAR).

4.2.3 Síntomas

- Dolor.
- Inflamación.
- Impotencia funcional.
- Puede aparecer deformidad.

4.2.4 Actuación

- Inmovilización de la extremidad.
- Aplicaremos frío local EXCEPTO en las CONTRACTURAS MUSCULARES.
- Elevación extremidad afectada.
- Trasladar para valoración por un médico.

4.2.5 Vendajes

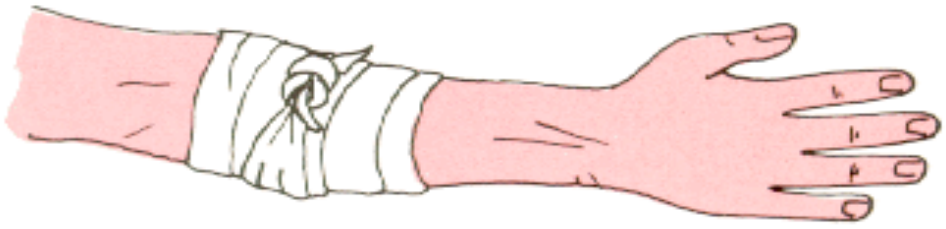
- Los utilizamos para inmovilizar articulaciones, reducir la inflamación y pequeñas curas.
- Existen multitud de tipos de vendas y vendajes.
- Debemos colocarlos siempre de distal a proximal.

4.2.5.1 Tipos de vendajes

- INMOVILIZANTES:
    - COMPRESIVOS: Con venda elástica generalmente. Sobre lesiones que cursan con inflamación. (VENDAJE DE 8 + ESPIGA).

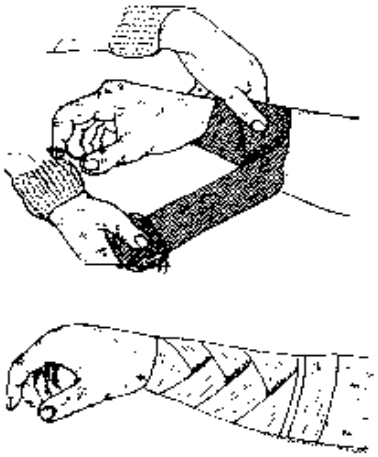
  NO COMPRESIVOS: Con venda adhesiva o esparadrapo. Sobre lesiones sin inflamación (VENDAJES FUNCIONEALES).

- NO INMOVILIZANTES:
    - COMPRESIVOS: Uso de venda elástica. Sobre lesiones que cursan con inflamación y sin afectación de estructuras óseas, musculares… (VENDAJE DE ESPIGA).
    - NO COMPRESIVOS: No necesario uso de venda elástica. Útil para sujetar gasas y ocluir heridas. (VENDAJE CIRCULAR).
- CIRCULAR:
    - Es el vendaje más simple. La venda se va superponiendo en la extremidad.
    - Se utiliza para sujetar un apósito en una cura.



- ESPIGA:

- Se utiliza como complemento del 8 en articulaciones cuando es necesaria la inmovilización. Por si solo, ayuda a disminuir la inflamación.



- CABESTRILLO:
    - Se utiliza para inmovilizar los miembros superiores y las lesiones en codo y hombro.

ÍNDICE

PROGRAMA DE CAPACITACIÓN PARA LOS GUARDIAS DE SEGURIDAD PRIVADA (MODALIDAD FIJA) 2

a) MARCO DE REFERENCIA. 2

b) OBJETIVOS: 4

- Objetivo General. 4
- Objetivos Específicos: 4

c) PERFIL PROFESIONAL DEL GUARDIA DE SEGURIDAD PRIVADA. MODALIDAD FIJA 4

- Modelo de competencias profesionales de la función de guardia de seguridad privada 5
- Perfil de egreso basado en competencias: 5

c) MALLA CURRICULAR 5

e) EVALUACIÓN: 6

- Evaluación en los Centros de Capacitación: 7
- Evaluación del Ministerio del Interior a través del ITSPN: 7

MÓDULO I: LEGISLACIÓN APLICADA A LA SEGURIDAD PRIVADA

1. Introducción 9
2. Competencia 9
3. Contenidos generales del Módulo 9
4. Orientaciones Metodológicas. 9
5. Actividades Recomendadas 10
6. Tiempo: 28 horas 10
7. Bibliografía 10

1. UNIDAD 1: LA CONSTITUCIÓN 11

1.1 Artículo. 1. 11

1.2 Orden Jerárquico de la Leyes 11

1.3 Funciones del Estado: (breve explicación) 11

1.4 ¿Cuáles son los principios que rigen el ejercicio de los derechos? 12

1.5 ¿Cuál es el sentido del derecho al trabajo y a la seguridad social establecida en la constitución? 12

1.6 ¿Cuáles son los sujetos de atención prioritaria por parte del ámbito público y privado? 13
1.7 ¿Cuáles son las garantías de las personas establecidas en la constitución (art. 66)? 13
1.8 ¿Cuáles son los deberes y responsabilidades de las ecuatorianas y los ecuatorianos? (art. 83) 14
1.9 ¿Cuál es rol de la Policía Nacional en la Constitución (art. 163)? 14
2. UNIDAD DOS: LEY DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA 14
2.1 ¿Cuál es el objeto de la Ley de Vigilancia y Seguridad Privada? 14
2.2 ¿Cuáles son las modalidades de los servicios de vigilancia y seguridad privada (art. 2)? 15
2.2.1 Vigilancia fija: 15
2.2.2. Vigilancia móvil: 16
2.2.3 Investigación privada: 16
2.3 ¿Cuáles son los requisitos para que el personal preste sus servicios como guardias? 17
2.4 ¿Cuáles son los impedimentos para la contratación de personal para las compañías de vigilancia y seguridad privada? 17
2.5. ¿Cuáles son las responsabilidades y obligaciones de los representantes legales y administradores de las compañías de vigilancia y seguridad privada en la capacitación (art. 6)? 18
2.6 ¿Cuál es el objeto social de las compañías de vigilancia y seguridad privada (art. 8)? 18
2.7 Bajo qué disposición legal están sujetas el personal de las compañías de vigilancia y seguridad privada? 18
2.8 ¿Cuál es el proceso para la autorización y el registro para tener y portar armas (art. 14)? 19
2.9 ¿A qué instancias se encuentran sujetas las compañías de vigilancia y seguridad privada (art. 17)? 19
2.10 ¿Cuál es el órgano competente para el juzgamiento de las infracciones administrativas a esta ley (art. 22)? 19
2.11 ¿Cuál es el procedimiento para tramitar las infracciones administrativas (art. 24)? 19
3. UNIDAD TRES: REGLAMENTO DE LA LEY DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA 20

3.1 ¿Qué son las Compañías de Vigilancia y Seguridad Privada (Art. 1 Reglamento de Seguridad Privada)? 20

3.2 ¿Cuáles son las prohibiciones de servicios de las Compañías de Vigilancia y Seguridad Privada (Art. 2 Reglamento)? 20

3.3 ¿Cuál es el rol del personal que presta servicios en las compañías de vigilancia y seguridad privada dentro de una declaración de estado de excepción (Art. 3 del Reglamento)? 20

3.4 ¿Cuándo utilizar la credencial de identificación y que datos debe contener? (art 11. Del Reglamento) 21

3.5 ¿Cuál es el proceso de control del Ministerio del Interior de las Compañías de Vigilancia y Seguridad Privada (art. 20)? 21

3.6 ¿Cuál es el proceso de control que realiza la Policía Nacional a las Compañías de Vigilancia y Seguridad Privada? 21

3.7 ¿Cuáles son las sanciones a las infracciones administrativas de los representantes legales y/o administradores de las compañías de vigilancia y seguridad privada (art. 23 del Reglamento)? 22

3.8 Disposición general Novena Reglamento a la Ley 23

4. UNIDAD CUATRO: MANDATO 8 24

4.1 ¿Qué elementos establece el Mandato Constituyente 8 aplicados a la Seguridad Privada? 24

5. UNIDAD CINCO: NORMATIVA INTERNA DEL MINISTERIO DEL INTERIOR 25

5.1 Principales regulaciones del Reglamento de Centros de Formación y Capacitación del Personal de Vigilancia y Seguridad Privada. 25

5.1.1 ¿Cuál es el ámbito y el objeto que norma el Reglamento de Centros de Formación y Capacitación del Personal de Vigilancia y Seguridad Privada? 25

5.1.2 ¿Cuáles son los centros que pueden establecer servicios de formación y capacitación? 25

5.1.3 ¿Cuáles son los responsables de diseñar la malla curricular de los servicios de formación y capacitación del personal de Vigilancia y Seguridad Privada? 25

5.1.4 ¿Cuáles son las competencias que se deben fomentar en la capacitación al personal de vigilancia y seguridad privada? 25

5.1.5 ¿Cuáles son los niveles y los requisitos de la formación y capacitación del personal de vigilancia y seguridad privada? 26

5.1.6 ¿Cuál es el procedimiento de avalización de los cursos desarrollados por los centros de formación y capacitación? 26

5.1.7 ¿Cuáles son los procesos de evaluación y de acreditación? 27

5.1.8 ¿Cuáles son las disposiciones generales y las transitorias aplicables a los procesos de formación y capacitación del personal de vigilancia y seguridad privada? 27

MÓDULO II: DESARROLLO PERSONAL

1. Introducción: 30
2. Competencias: 30
3. Contenidos generales del módulo: 30
4. Orientaciones Metodológicas: 31
5. Actividades Recomendadas: 31
6. Tiempos: 31
7. Bibliografía 31

1. UNIDAD UNO: RELACIONES HUMANAS 33

1.1. Definición e importancia de las relaciones humanas. 33

1.2 Actitudes relevantes para el buen desempeño de la función del guardia de vigilancia y seguridad privada 33

1.2.1 Asertividad 33

1.2.2 Cortesía 34

1.2.3 Compromiso: 34

1.2.4 Responsabilidad: 35

1.3. Inteligencia Emocional (IE) 35

1.3.1 Principios básicos e importancia de la Inteligencia Emocional en el comportamiento y la actitud del guardia de seguridad. 36

1.3.2 La Educación Emocional y el Cerebro Emocional. 36

1.3.3. El Secuestro Emocional (estallidos emocionales), Actos Impulsivos. 37

1.3.4 Técnicas para manejar emociones, controlar impulsos y evitar secuestros emocionales. 38

2. UNIDAD DOS: DEONTOLOGÍA 40

2.1 Definición de Ética y Moral.- Introducción 40

2.1.1 Qué se entiende por Ética? 40

2.1.2 Cuál es su fundamento? 40

2.1.3 Qué se entiende por Moral? 40

2.1.4 Cuál es su fundamento? 41

2.1.5 Importancia 41

2.1.6 Libertad y Moralidad 41
2.1.7 Consideraciones 41
2.1.8 Cuándo se considera un acto como moral? 42
2.2.9 Cuándo se considera un acto como inmoral? 42
2.2.10 Cuándo se considera un acto como amoral? 42
2.2.11 Qué es lo ético y lo antiético? 42
2.3 Valores y sociedad 43
2.3.1 Qué factores inciden en la crisis de valores? 43
2.3.2 Cómo se da el proceso de formación de valores en el ser humano? 43
2.3.3 Qué valores resultan imprescindibles en su función? 44
2.4 Ideología de servicio 45
2.4.1 Atención prioritaria a grupos vulnerables 45
2.4.2 Colaboración para la paz y la seguridad 46
2.4.3 Respeto a los derechos humanos 46
2.4.4 Confidencialidad 46
3. UNIDAD TRES: COMUNICACIÓN EFECTIVA 47
3.1 Definición del proceso comunicativo 47
3.1.1 Elementos de la comunicación 48
3.1.2 Proceso de la comunicación 49
3.1.3 Taller. 50
3.2 Principios de efectividad de la emisión: transparencia, concisión, empatía, sentido de la oportunidad, veracidad, claridad y concreción. 50
3.2.1 Transparencia. 50
3.2.2 Concisión. 50
3.2.3 Empatía. 50
3.2.4 Sentido de la oportunidad en la comunicación 52
3.2.5 El término veracidad 53
3.2.6 Claridad: 54
3.2.7 Concreción: 54
3.3 Formas de la Comunicación: escrita, verbal, gestualidad, iconográfica, visual y auditiva. 55
3.3.1 Comunicación verbal 55

3.3.2 Comunicación escrita 55
3.3.3 Corporal 56
3.3.4 Simbólica: 57
3.3.5 Comunicación visual 57
3.3.6 Auditiva: 58
3.3.7 Taller práctico 58
3.4 Canales comunicacionales (motorola, teléfono, alarma, web 2.0), otros. 58
3.4.1 Canales de Comunicación 59
3.4.2 Taller práctico 70
3.5 Comunicación orientada a la atención al usuario 70
gtbrf3.5.1 Habilidades sociales 70
3.5.2 Capacidad de respuesta 70
3.5.3 Manejo de situaciones conflictivas y usuarios conflictivos 71
3.5.3 Taller práctico 74
MÓDULO III: SEGURIDAD CIUDADANA Y LA SEGURIDAD PRIVADA
1. Introducción 76
2. Competencia 76
3. Contenidos generales del módulo 76
4. Orientaciones metodológicas 77
5. Actividades recomendadas 77
- Tiempo: 28 horas 77
- Bibliografía: 77
1. UNIDAD UNO: SEGURIDAD CIUDADANA 79
1.1 Definiciones y alcances de la Seguridad Ciudadana. 79
1.2 ¿Quiénes son los actores de la Seguridad Ciudadana? 81
1.3 Modelo de Gestión de la Policía Nacional y su Participación en la Seguridad Ciudadana 81
1.3.1. Proceso de desconcentración 82
1.3.2. Procesos comunitarios 83
1.3.3. Programas para la prevención del delito y la mejora de la convivencia 83
1.3.4. Participación Ciudadana 84
2. UNIDAD DOS: SEGURIDAD PRIVADA 85

2.1 Participación de la Seguridad Privada en la Seguridad Ciudadanía 85
2.1.1 Definiciones y alcance del concepto de Seguridad Privada 85
2.1.2 Participantes de la Seguridad Privada 85
2.1.3 La participación de la Seguridad Privada en la Seguridad Ciudadana. 85
2.1.4 Rol del Guardia Privado en la Seguridad Ciudadana. 85
2.1.4.1 Protocolos de Actuación: 85
2.2. Técnicas de vigilancia (interiores y exteriores) 89
2.2.1 Procedimientos para el levantamiento y entrega de información a la Policía Nacional, Bomberos, Cruz Roja, entre otros servicio de emergencia, según corresponda. 90
MÓDULO IV: PREVENCIÓN DE RIESGOS Y ADMINISTRACIÓN DE EMERGENCIAS
1. Introducción 92
2. Competencia 92
3. Contenidos generales del módulo 92
4. Orientaciones metodológicas 92
5. Actividades: 92
6. Tiempo: 32 horas 93
7. Bibliografía 93
1. UNIDAD UNO: NORMATIVA 94
1.1 Marco legal y normativo de la Gestión de Riesgos en el Ecuador. 94
1.2. Ley de Seguridad Pública y del Estado y Reglamento de la Ley. 95
2 UNIDAD DOS: GESTIÓN DE RIESGOS 96
2.1 Conceptualización de la Gestión de Riesgos: Riesgo, Amenaza, vulnerabilidad, capacidad, diferencia entre emergencia y desastre. 96
2.2. Medidas de Autoprotección ante emergencias y desastres: 97
2.2.1 Sismos. 97
2.2.2 Erupciones Volcánicas. 98
2.2.3 Deslizamientos. 100
2.2.4 Inundaciones. 101
2.2.5 Tsunami 102
2.2.6 Normas mínimas a ser implementadas ante amenazas antrópicas o causadas por el ser humano 103

2.2.7 Normas mínimas de autoprotección ciudadana según el lugar donde se encuentre. 106
3. UNIDAD III: MAPA DE RIESGOS 109
3.1 Mapa de riesgos y recursos. 109
3.2 Importancia del Mapa de Riesgos y Recursos 109
3.3 Metodología para la elaboración de mapas de riesgos. 109
3.3.1 Análisis de experiencias pasadas 109
3.3.2 Investigación de campo 110
3.4. Elaboración participativa de mapas de amenazas, vulnerabilidades, capacidades y recursos de su entorno. 111
3.4.1 Diferencias entre Planes de Gestión de Riesgos, Planes de Emergencia, Planes de Contingencia, Plan Familiar y Planes de Reducción de Riesgos. 111
3.5 Elaboración de Plan de Emergencias Familiar. Ejercicio Práctico 112
MÓDULO V: DEFENSA PERSONAL
1. Introducción 114
2. Competencias 114
3. Contenidos generales del módulo 114
4. Orientaciones metodológicas 114
5. Actividades 114
6. Tiempo: 8 horas 115
7. Bibliografía 115
1 UNIDAD UNO: CONOCIMIENTOS Y APLICACIÓN DE TÉCNICAS BÁSICAS DE DEFENSA PERSONAL. 116
1.1 Posiciones fundamentales 116
1.1.1 Formas de bloqueo. 117
1.1.2 Control de luxaciones 117
1.1.3 Liberación de agarres 118
1.1.4 Defensa contra armas arma blanca o corto punzantes. 118
1.2 Definición de Defensa Personal y la legítima defensa. 119
2. UNIDAD II 120
2.1 Las técnicas de autoprotección. 120
2.2 Niveles apropiados en uso de la fuerza. 120
2.2.1 Control de personas cooperadoras. 121

2.2.2 Control de personas de resistencia pasiva 121
2.2.3 Control de personas de resistencia activa 121
2.2.4 Control de personas agresivas activas 121
2.2.5 Control de personas activas combativas 121
2.3 Respuestas específicas 121
2.3.1 Lenguaje corporal y posicionamiento. 122
2.3.2 Persuasión verbal. 122
2.3.3 Técnicas combinadas de control 122
2.3.4 Controles físicos de contactos leves. 122
2.3.5 Puntos de presión control del dolor. 122
2.3.6 Controles químicos 122
2.4 Técnicas para empleo, manejo de instrumentos y armas legalmente autorizadas. 122
MÓDULO VI: PRIMEROS AUXILIOS
1. Introducción 126
2. Competencias 126
3. Contenidos Generales 126
4. Orientaciones Metodológicas 127
5. Actividades 127
6. Tiempo: 8 horas 127
7. Bibliografía 127
1 UNIDAD UNO: HERIDAS, PICADURAS, MORDEDURAS 128
1.1 Heridas 128
1.1.1 Clasificación de las heridas 128
1.1.2 Tratamiento de las heridas 128
1.1.3 Heridas especiales 129
1.2 Picaduras 129
1.2.1 Tratamiento de las picaduras 129
1.3 Mordeduras 129
2 UNIDAD DOS: HEMORRAGIAS Y SHOCK 129
2.1 Hemorragias 129
2.2 Clasificación de las hemorragias 130

2.3 Hemorragias exteriorizadas 130
2.4 Protocolo de actuación 130
3 UNIDAD TRES: URGENCIAS ASOCIADAS A ALTERACIONES EN TERMORREGULACIÓN 133
3.1 Lesiones producidas por exposición al calor: 133
3.1.1 Quemaduras 133
3.1.2 Insolación 135
3.1.3 Agotamiento por calor 135
3.1.4 Síncope por calor 135
3.1.5 Golpe de calor 136
3.2 Lesiones producidas por exposición al frío: 136
3.2.1 Congelaciones 136
3.2.2 Hipotermia 137
4 UNIDAD CUATRO: TRAUMATISMOS SOBRE EL APARATO LOCOMOTOR 137
4.1 Fracturas 137
4.1.1 Clasificación de fx 137
4.1.2 Actuación ante una fx 139
4.1.3 Síntomas 139
4.1.4 Actuación 139
4.2 Esguinces 140
4.2.1 Afectación esguinces 140
4.2.2 Traumatismos musculares 140
4.2.3 Síntomas 140
4.2.4 Actuación 140
4.2.5 Vendajes 141