



Disciplina

Valor

Lealtad

PROGRAMA
DE CAPACITACIÓN PARA
GUARDIAS DE SEGURIDAD PRIVADA
Modalidad Fija Nivel I



Sr. MSc. Edison Molina Mayorga
Teniente Coronel de Policía de E.M.
RECTOR DE INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO POLICÍA NACIONAL

Sra. MSc. Johanna Pino Andrade
Cabo Primero de Policía
Sra. Lic. Geovanna López Guachamín
AVAL ACADÉMICO

Srta. Daniela Sarmiento Barreno
Ingeniera en Seguridad
ANALISTA DE LA DIRECCIÓN DE REGULACIÓN Y CONTROL DE
SERVICIOS DE SEGURIDAD PRIVADA-MINISTERIO DE GOBIERNO

El contenido del presente Módulo es de carácter reservado para los Centro de Capacitación de Guardias de Seguridad Privada.



CONTENIDO

DESCRIPCIÓN DEL CONTENIDO	Pág
PROGRAMA DE CAPACITACIÓN PARA GUARDIAS DE SEGURIDAD PRIVADA Modalidad Fija Manual actualizado - 2020	
1. MARCO DE REFERENCIA.	05
2. OBJETIVOS:	06
2.1. Objetivo General	06
2.2. Objetivos Específicos	06
3. PERFIL PROFESIONAL DEL GUARDIA DE SEGURIDAD MODALIDAD FIJA	06
3.1. Modelo de competencias profesionales de la función de guardia de seguridad privada	07
3.2. Áreas de competencia	07
4. PERFIL DE EGRESO BASADO EN COMPETENCIAS	08
5. MALLA CURRICULAR	09
6. METODOLOGÍA	09
7. SISTEMA DE EVALUACIÓN	10
8. MODELO DE GESTIÓN PARA LA EVALUACIÓN DEL CURSO	12
MÓDULO I: LEGISLACIÓN APLICADA A LA SEGURIDAD PRIVADA	14
UNIDAD UNO: LA CONSTITUCIÓN	20
UNIDAD DOS: MANDATO CONSTITUYENTE Nro. 8 Y CODIGO DE TRABAJO	29
UNIDAD TRES: LEY DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA	33
UNIDAD CUATRO: REGLAMENTO DE LA LEY DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA	38
UNIDAD CINCO: LEY SOBRE ARMAS, MUNICIONES, EXPLOSIVOS Y ACCESORIOS Y SU REGLAMENTO	41
UNIDAD SEIS: ORGANISMOS REGULADORES DE LA SEGURIDAD PRIVADA EN EL ECUADOR	43
UNIDAD SIETE: CODIGO ORGÁNICO INTEGRAL PENAL	52



MÓDULO II: DESARROLLO PERSONAL Y HUMANO	54
UNIDAD UNO: RELACIONES HUMANAS	59
UNIDAD DOS: DEONTOLOGÍA	66
UNIDAD TRES: SERVICIO AL CLIENTE	73
 MÓDULO III: PREVENCIÓN DE RIESGOS Y ADMINISTRACIÓN DE EMERGENCIAS	78
UNIDAD UNO: GESTIÓN DE RIESGOS	81
UNIDAD DOS: SEGURIDAD OCUPACIONAL	85
UNIDAD TRES: SEÑALIZACIÓN DE SEGURIDAD	92
UNIDAD CUATRO: EL FUEGO Y SUS ELEMENTOS EXTINCIÓN “EXTINTORES”	99
UNIDAD CINCO: MAPA DE RIESGOS Y RECURSOS	103
UNIDAD SEIS: PROTOCOLOS DE SEGURIDAD ANTE ELEMENTOS ADVERSOS	105
 MÓDULO IV: SEGURIDAD CIUDADANA Y LA SEGURIDAD PRIVADA	113
UNIDAD UNO: SEGURIDAD CIUDADANA	116
UNIDAD DOS: SEGURIDAD PRIVADA	129
 MÓDULO V: PRIMEROS AUXILIOS	165
UNIDAD UNO: PRIMEROS AUXILIOS BÁSICOS	167
UNIDAD DOS: EVALUACIÓN INICIAL DE LA PERSONA A SER ATENDIDA	169
UNIDAD TRES: REANIMACIÓN CARDIO PULMONAR	172
UNIDAD CUATRO: PRIMEROS AUXILIOS EN CASO DE ATRAGANTAMIENTO	173
UNIDAD CINCO: EL SHOCK	175
UNIDAD SEIS: HERIDAS	176
UNIDAD SIETE: HEMORRAGIAS	180
UNIDAD OCHO: FRACTURAS	182
UNIDAD NUEVE: QUEMADURAS	183
UNIDAD DIEZ: CONVULSIONES	185
UNIDAD ONCE: MORDEDURAS	185
UNIDAD DOCE: FRACTURAS	186
 MÓDULO VI: DEFENSA PERSONAL	187
UNIDAD UNO: CONOCIMIENTOS Y APLICACIÓN DE TÉCNICAS BÁSICAS DE	

PROGRAMA DE CAPACITACIÓN PARA GUARDIAS DE SEGURIDAD PRIVADA
Modalidad Fija



Instituto Superior Tecnológico
POLICÍA NACIONAL



	DEFENSA PERSONAL.	190
UNIDAD DOS:	TÉCNICAS DE AUTOPROTECCIÓN	194
UNIDAD TRES:	TÉCNICAS DE EMPLEO DE DEFENSA PERSONAL: USO PROGRESIVO Y DIFERENCIADO DE LA FUERZA	199
		207
MODULO VII:	CONOCIMIENTOS BÁSICOS DE INFORMÁTICA	210
UNIDAD UNO:	CONOCIMIENTOS DE INFORMÁTICA BÁSICA	212
UNIDAD DOS:	INTERNET	



PROGRAMA DE CAPACITACIÓN PARA LOS GUARDIAS DE SEGURIDAD PRIVADA MODALIDAD FIJA NIVEL I

1. MARCO DE REFERENCIA.

Una vez que ha transcurrido un lustro desde la promulgación del Acuerdo Ministerial Nro. 5498, en el Registro Oficial Nro. 492, del 4 de mayo de 2015, mediante el cual se publicó el Reglamento de Centros de Formación y Capacitación del Personal de Seguridad Privada, el Instituto Superior Tecnológico Policía Nacional-ITSPN, en coordinación con los centros de capacitación, ha realizado una actualización de la doctrina que fundamenta la formación del guardia de seguridad, en la modalidad Vigilancia Fija, considerando las lecciones aprendidas, experiencias alcanzadas en este proceso y las nuevas iniciativas que contiene el Acuerdo Ministerial 0195, mediante el cual se expide el nuevo Reglamento de Centros de Capacitación, de fecha 25 de noviembre de 2019.

La formación, capacitación y especialización permanente del talento humano constituye una de las herramientas fundamentales con que cuentan las organizaciones de seguridad privada para proporcionar conocimientos, habilidades y valores que se espera que el guardia de seguridad domine, comprenda y demuestre después de completar un proceso de aprendizaje para el cumplimiento de los cargos, funciones y tareas previstos en la estructura institucional y que debe verse reflejada en la productividad de la empresa donde va a prestar sus servicios.

Para satisfacer estas necesidades, una de las tendencias educativas más importantes es el diseño curricular basado en el enfoque por competencias laborales, debido a que lleva el conocimiento teórico a la práctica en el aula, donde se ejercitan en las actividades del puesto en condiciones simuladas, antes de responsabilizarlo de su función en el trabajo para el que es contratado, mediante el desarrollo de competencias que les permita cumplir sus roles con criterios de eficiencia, eficacia y efectividad, a fin de contribuir a la profesionalización de la industria de la seguridad privada en el Ecuador.

Los requerimientos mínimos de los participantes son:

- Educación básica aprobada
- Copia de la cédula de ciudadanía y papeleta de votación
- Certificado del tipo de sangre
- Cuenta de correo electrónico personal y de un familiar cercano, número telefónico convencional y celular con el objeto de hacer llegar toda clase de notificaciones



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

- Profesional con título de tercer nivel o técnicos debidamente acreditados en la temática a dictar, registrados en la SENESCYT o SETEC.
- Acreditar al menos 1 año de experiencia en enseñanza y en actividades relacionadas con la seguridad.
- Registrado como capacitador en la Dirección de Regulación y Control de Servicios de Seguridad Privada.

2. OBJETIVOS:

2.1. Objetivo General

Formar guardias de seguridad privada, en la modalidad vigilancia fija, para que desarrollen competencias de protección de personas información, propiedades con criterios de calidad, seguridad, salud y cumplimiento de la normativa vigente.

2.2. Objetivos Específicos

- Fortalecer las competencias del guardia de seguridad privada para mejorar la calidad del servicio y la imagen que proyecta hacia la ciudadanía.
- Desarrollar en el personal de seguridad privada, modalidad fija, un conjunto de competencias que les permita controlar el acceso de personas y vehículos, identificar riesgos, actuar ante los riesgos identificados y reportar y registrar toda circunstancia y/o evento que se produzca a las instancias institucionales superiores.
- Mejorar la calidad de servicio que ofertan las compañías de seguridad en beneficio de los clientes que contratan los servicios de protección y fortalecer las coordinaciones con los organismos encargados 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 ciudadana.

3. PERFIL PROFESIONAL DEL GUARDIA DE SEGURIDAD MODALIDAD FIJA NIVEL I

El Guardia de Seguridad Privada es el responsable de mantener el servicio de vigilancia de un puesto determinado, con el fin de precautelar la integridad del personal y recursos de la empresa y aportar a la seguridad ciudadana.

Para el desempeño de su función debe aprobar el Curso de Formación de



Guardias de Vigilancia y Seguridad Privada, el mismo que desarrolla un conjunto de competencias profesionales relacionadas con la protección, (vigilancia y seguridad), control, atención e información y organización, todo esto orientado a salvaguardar la vida, el patrimonio y los bienes de los clientes.

El servicio de vigilancia y seguridad privada constituye una actividad altamente sensible, debido a que se orienta a disminuir las amenazas que puedan afectar la vida, la integridad y el pleno ejercicio de los legítimos derechos sobre la propiedad y bienes de las personas que reciben tales servicios.

Actualmente, las empresas y organizaciones públicas y privadas, y en general los clientes de esta industria son cada vez más exigentes en la capacitación del personal de seguridad, debido a que tienen claro que la obsolescencia del conocimiento y los rápidos cambios sociales obligan a mantener formado, capacitado y especializado permanentemente al talento humano en todos los niveles.

En su práctica profesional debe utilizar como herramientas las siguientes: armas letales (pistola, revólver o escopeta) o no letales (tonfa, gas, dispositivos eléctricos); equipos de protección personal, chalecos antibalas, radiotransmisor, teléfono y computadora.

Los métodos y técnicas de trabajo se caracterizan por la prevención/disuasión de todo tipo de amenazas. No tiene autoridad legal para detener o reprimir el delito, estas actividades corresponden a la Policía Nacional.

3.1. Modelo de competencias profesionales de la función de guardia de seguridad privada

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

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

3.2. Áreas de competencia

- Validar a las personas bajo su responsabilidad tomando en consideración el procedimiento establecido.
- Solicitar documentos que permitan identificar a los bienes que ingresan y salen



del área de seguridad.

- Detectar inconformidades en los documentos necesarios en el movimiento de personas y de los activos.
- Solicitar información adicional cuando las personas y bienes involucrados no están en relación con el documento habilitante.
- Controlar e identificar medios de movilización que utilizan las personas al ingresar y salir del área de su responsabilidad.
- Apreciar los riesgos e identificar vulnerabilidades contra las personas, imagen, operación y bienes del cliente.
- Utilizar adecuadamente la tecnología disponible en la apreciación de riesgos.
- Colaborar en la actuación frente a emergencias, de acuerdo al procedimiento designado en el entorno bajo su responsabilidad.
- Actuar frente a hechos delictivos en el entorno bajo su responsabilidad y en conformidad a la ley.
- Utilizar los medios de comunicación disponibles para cumplir con las tareas asignadas.
- Canalizar y registrar correctamente la información de posibles eventos riesgosos.

4. PERFIL DE EGRESO BASADO EN COMPETENCIAS

Al finalizar el programa de formación de guardias en la modalidad fija nivel I, el participante estará en capacidad de:

- Identificar y registrar personal, información, documentos y bienes que ingresan y salen de su sector de responsabilidad.
- Identificar los riesgos que amenazan a la seguridad de las personas, de la información, documentación y bienes a quienes debe garantizar seguridad.
- 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. Para este efecto el personal deberá coordinar efectivamente con la Policía Nacional. ECU 911, UPC y UVC cercanas, Cuerpo de Bomberos, sistema de salud, etc.
- Reportar y registrar toda circunstancia y/o evento que se produzca a las instancias institucionales superiores.



5. MALLA CURRICULAR

ASIGNATURAS O MÓDULOS	CARGA HORARIA
Legislación Aplicada a la Seguridad Privada	18
Desarrollo Personal	12
Prevención de Riesgos y Administración de Emergencias	32
Seguridad Ciudadana y la Seguridad Privada	18
Primeros Auxilios	16
Defensa Personal	16
Conocimientos básicos de informática	8
TOTAL	120 HORAS

6. METODOLOGÍA

La metodología a aplicarse será de proyección socio-crítica donde los estudiantes serán protagonistas de su aprendizaje, en función de lograr las competencias profesionales requeridas.

Los aprendizajes se dinamizarán fundamentalmente a través de estrategias cognitivistas y constructivistas, donde la comprensión, la formación de estructuras lógicas de los conocimientos y la construcción de nuevas propuestas, desempeñan el accionar educativo, con actividades teórico-prácticas que permitan poner a prueba los conocimientos adquiridos, aplicándolos en ejercicios diseñados para el efecto.

Estrategias:

- **Aprendizaje basado en problemas:** La técnica consiste en la resolución de un problema bajo la guía del facilitador, técnica que se utiliza una vez que el participante ya tiene el conocimiento previo, le apoya a aplicar el conocimiento recibido reflejado en una problemática creada por el facilitador. (construcción del conocimiento)
- **Análisis de casos:** El facilitador entrega un caso de la vida cotidiana a ser resuelto bajo los parámetros del conocimiento adquirido.
- **Aprendizaje basado en proyectos:** Los participantes y el facilitador eligen una temática real sobre la cual investigar y el participante dará una solución creativa



frente a un problema encontrado.

- **Estudio de casos:** Es una técnica que permite la investigación y puesta en marcha de todos los conocimientos adquiridos, utilizada especialmente para evaluación cualitativa, y permite constatar el nivel de manejo de las competencias.
- **Conferencias:** La exposición sobre un tema determinado enfocado al debate y discusión.
- **Actividades grupales prácticas:** La dinámica de todo grupo pasa por fases, el objetivo es llegar a confluir en un equipo de trabajo que apoye a la actividad, y en conjunto encuentren soluciones a la problemática planteada.

Además, al aplicar el constructivismo como base pedagógica, los participantes se sentirán motivados continuamente, a través de las diversas dinámicas que como metodología emplearán las vivenciales, de animación, grupales, de ambientación para agilitar el desarrollo del pensamiento, dramatizaciones, trabajos prácticos que promuevan el trabajo de equipo, entre otras.

7. SISTEMA DE EVALUACIÓN

Los métodos de evaluación a aplicarse una vez finalizado cada nivel, estará a cargo del Ministerio de Gobierno a través del Departamento correspondiente.

Se deberá cumplir lo que establece el Art. 30 del Reglamento de Centros de Capacitación¹:

Artículo 30.- Informe de evaluación de los cursos de los niveles I y II.- Una vez finalizado el curso de los niveles I y II el centro de formación y capacitación, deberá remitir un Informe Final a la DRCSSP e ISTPN, según el nivel que corresponda, para su aprobación. El informe deberá contener lo siguiente:

1. Registro manual, con firma de asistencia de los capacitadores.
2. Registro manual, con firma de asistencia de los estudiantes.
3. Registro de calificaciones finales de los estudiantes.
4. Observaciones; y,
5. Firmas de responsabilidad del Director y Coordinador Académico del Centro.

La firma y rúbrica de los capacitadores, personal administrativo, estudiantes y

¹ MINISTERIO DE GOBIERNO: Acuerdo 0195, Reglamento de Centros de Formación y Capacitación del Personal de Seguridad Privada; 25 de noviembre de 2019.



representante legal del centro de formación y capacitación, serán las que constan en el documento de identificación emitido por la Dirección Nacional de Registro Civil, Identificación y Cedulación.

La evaluación, tiene por finalidad comprobar, de modo sistemático en qué medida se han logrado los resultados previstos en los objetivos.

Finalizado el estudio de la unidad, los participantes lograrán motivarse por el conocimiento de la evaluación, a través de los temas tratados.

Al finalizar cada módulo se considerarán los ejercicios prácticos, los trabajos en grupo, la participación en clase que se ha desarrollado en cada uno de los módulos en estudio.

Los conceptos de la evaluación se describen en el cuadro siguiente:

CONCEPTO	PUNTUACIÓN	DESCRIPCIÓN
Excelente	9,0 – 10	Domina los conocimientos
Muy bueno	8,0 – 8,9	Supera los conocimientos
Bueno	7,0 – 7,9	Conocimientos mínimos aprendidos
Suficiente	6,0 – 6,9	Bajo nivel de aprendizaje, pérdida del módulo
Insuficiente	- 5,9	No refleja nivel de aprendizaje, pérdida del módulo

Se deberá lograr una calificación mínima de 7 puntos sobre 10 (7/10) para la aprobación del curso, con una asistencia superior al 80%.

Tomando en cuenta la estructura modular, se utilizará la evaluación formativa o de proceso aplicando instrumentos como:

- Exámenes parciales que aportan a la nota final.
- Lecciones escritas o de seguimiento para monitorear el avance de conocimientos.
- Resolución de casos elaboración de proyectos para determinar los puntos débiles que deben reforzar.

Se utilizará la evaluación sumativa como parte final del proceso con un EXAMEN FINAL, que será una evaluación objetiva a través de un examen de selección múltiple que le permitirá razonar y llegar a conclusiones precisas, y de esta manera evidenciar el proceso de enseñanza aprendizaje, dando el aval final al curso.

De acuerdo al Artículo 33².- De la Evaluación.- Una vez culminado el curso de formación y capacitación, la DRCSSP, elaborará los cronogramas para las respectivas evaluaciones de los estudiantes.

² MINISTERIO DE GOBIERNO: Acuerdo 0195, Reglamento de Centros de Formación y Capacitación del Personal de Seguridad Privada; 25 de noviembre de 2019.



Los cronogramas de evaluaciones serán puestos en conocimiento la del COSP, para la ejecución de la evaluación, misma que se realizará exclusivamente en el Centro en el que se desarrolló la capacitación.

En caso que el estudiante no se presente a la evaluación en la fecha convocada u obtenga una nota inferior a 7/10, la DRCSSP, elaborará un nuevo cronograma de evaluación, y si vuelve a incurrir en la ausencia injustificada o no obtiene nuevamente el puntaje mínimo, el estudiante deberá repetir el curso de formación y capacitación.

Artículo 34.- Del certificado de aprobación.- El MG generará el certificado de aprobación por cada nivel, a través del sistema informático de compañías de seguridad privada (SICOSEP), el cual estará disponible para consulta de todo ciudadano, y contendrá la siguiente información: datos generales del guardia, centro de formación y capacitación donde realizó sus estudios, nivel aprobado, fecha de emisión y código único de impresión.

Artículo 35.- De la credencial.- Para ejercer las actividades de vigilancia y seguridad privada, el MG acreditará a la o las empresas que conferirán la credencial a los guardias que aprobaran los cursos de vigilancia y seguridad privada en sus diferentes modalidades. La credencial contará con la siguiente información: nombres y apellidos, número de cédula, tipo de sangre, centro de capacitación, modalidad aprobada, fecha de emisión y caducidad; y, tendrá una vigencia de 5 años.

8. MODELO DE GESTIÓN PARA LA EVALUACIÓN DEL CURSO



La evaluación la realizará cada centro de capacitación en el que se esté desarrollando el curso, en base a la planificación académica enviada al ISTPN para



su revisión y aprobación.

De igual manera diariamente se llevará un control a través del registro de asistencia y un reporte de novedades a cargo de los capacitadores, guías o supervisores de los centros de capacitación.

Simultáneamente con la ejecución estará en marcha un registro audiovisual de las diferentes actividades del proyecto, que comprenderá el trabajo del docente, el entrenamiento práctico, y el funcionamiento de la logística general, esto como evidencia al momento de realizarse la supervisión y evaluación a los centros.

El COSP realizará el seguimiento y evaluación de la gestión educativa a nivel nacional, convirtiéndose en apoyo para garantizar el buen funcionamiento de los centros de capacitación, emitiendo informes de cada visita a la Dirección de Regulación y Control de Servicios de Seguridad Privada en cuanto a funcionamiento y administración de los centros y en el área académica el ISTEPN.



MÓDULO I

LEGISLACIÓN APLICADA A LA SEGURIDAD PRIVADA



LEGISLACIÓN APLICADA A LA SEGURIDAD PRIVADA

1. Introducción

La Constitución de la República del Ecuador establece las normas fundamentales que ampara los derechos y libertades, organiza el Estado y las instituciones democráticas e impulsa el desarrollo económico y social del país.

Ninguna ley es superior a la Constitución. Todo cuerpo legal deberá acoger, por principio, los postulados de este texto constitucional.

La Constitución fue redactada y aprobada por la Asamblea Nacional Constituyente de Montecristi ratificada su aprobación por el pueblo en las urnas el 28 de septiembre de 2008.

En el módulo de Legislación Aplicada a la Seguridad Privada, se va a desarrollar competencias para aplicar la Constitución de la República del Ecuador y el marco jurídico asociado al desempeño de funciones de Guardia de Vigilancia y Seguridad Privada, Modalidad Fija.

2. Competencia

Al finalizar el curso el participante estará en capacidad de:

- Aplicar, en el desempeño de sus funciones, la Constitución de la República y el marco jurídico que regula a la seguridad privada en el Ecuador.
- Describir el funcionamiento del Sistema de Seguridad Pública y la relación con la seguridad privada.
- Conocer la normativa interna del Ministerio de Gobierno y su aplicación en la seguridad privada.

3. Contenidos generales del Módulo

➤ **UNIDAD I:**

La Constitución

➤ **UNIDAD II**

Mandato Constituyente Nro. 8 y Código del Trabajo.

➤ **UNIDAD III:**

Ley de Vigilancia y Seguridad Privada



➤ **UNIDAD IV:**

Reglamento de la Ley de Vigilancia y Seguridad Privada

➤ **UNIDAD V:**

Ley Sobre Armas, Municiones, Explosivos y Accesorios y su Reglamento

➤ **UNIDAD VI:**

Organismos reguladores de la seguridad privada en el Ecuador

➤ **UNIDAD VII**

Código Orgánico Integral Penal

4. Orientaciones Metodológicas.

Participación en el estudio de casos para establecer posibles soluciones a los diferentes conflictos en una organización. Participación en análisis de casos prácticos, en base a las leyes y reglamentos en situaciones cotidianas y/o referentes a su gestión de guardia. Se realizarán los siguientes trabajos prácticos:

TRABAJO PRÁCTICO No 1	Deberes del guardia con la seguridad ciudadana (Trabajo en equipo): Los ciudadanos y ciudadanas tenemos deberes para con el Estado, la sociedad y la familia. Análisis de casos relacionados con la aplicación de esos deberes y responsabilidades.
TRABAJO PRÁCTICO No 2	Trabajo en Equipo. Análisis de casos, en el que corresponda a los guardias de seguridad apoyar al cumplimiento de la Misión de la Policía Nacional y en general al rol de seguridad ciudadana.
TRABAJO PRÁCTICO No 3	Análisis de casos prácticos para indicar el incumplimiento de deberes y obligaciones realizadas por los guardias de seguridad y que conllevan sanciones a las compañías de seguridad.
TRABAJO PRÁCTICO No 4	Trabajo Grupal: Análisis de las principales misiones de los organismos de control de la seguridad privada.
TRABAJO PRÁCTICO No 5	Trabajo Grupal: Análisis de las circunstancias en las cuales el Dpto. de Control de Armas retira y decomisa las armas de fuego del puesto de servicio.



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: 18 horas

7. Bibliografía

- ✓ ASAMBLEA CONSTITUYENTE. (2008). Constitución de la República del Ecuador. Quito: Registro Oficial No. 449.
- ✓ MANDATO CONSTITUYENTE Nro. 8; Recuperado de: <http://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/08/Mandato-Constituyente-No.-8.pdf>
- ✓ LEY DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA: CONGRESO NACIONAL DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR, Registro Oficial Nro. 130 del martes, 22 de julio del 2003; Quito, 2003.
- ✓ REGLAMENTO GENERAL A LA LEY DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA. Decreto Ejecutivo No. 1181. REGISTRO OFICIAL Nro. 383 - jueves 17 de julio de 2008; Quito, Ecuador, 2008.
- ✓ LEY SOBRE ARMAS, MUNICIONES, EXPLOSIVOS Y ACCESORIOS; Decreto Supremo 3757; Registro Oficial 311 de 07-NOV-1980
- ✓ REGLAMENTO A LA LEY SOBRE ARMAS, MUNICIONES, EXPLOSIVOS Y ACCESORIOS; Decreto Ejecutivo 169; Registro Oficial 32 de 27-MAR-1997.



-
- ✓ MINISTERIO DE GOBIERNO: ESTATUTO ORGANICO POR PROCESOS DEL MINISTERIO DEL INTERIOR - Página 22. LEXIS FINDER - www.lexis.com.ec. 2017, actualizado a 2019.
 - ✓ CODIGO ORGÁNICO INTEGRAL PENAL, Asamblea Nacional, 2014. RO 180, 10 de Febrero de 2014.



LEGISLACIÓN APLICADA A LA SEGURIDAD PRIVADA

Fundamentos legales:

- Ley: una ley es una regla o norma. Se trata de un factor constante e invariable de las cosas, que nace de una causa primera. Las leyes son, por otra parte, las relaciones existentes entre los elementos que intervienen en un fenómeno.

La ley es una declaración de la voluntad soberana que, manifestada en la forma prescrita por la Constitución, manda, prohíbe o permite. Son leyes las normas generalmente obligatorias de interés común.

La costumbre no constituye derecho sino en los casos en que la ley se remite a ella. Sólo al legislador toca explicar o interpretar la ley de un modo generalmente obligatorio. Las sentencias judiciales no tienen fuerza obligatoria sino respecto de las causas en que se pronunciaren.

- Constitución.- Norma fundamental que estructura la vida y organización del Estado.

La Constitución es el conjunto de normas fundamentales de un Estado soberano, las cuales suelen estar expresadas de forma escrita y fijan los límites y las relaciones entre las funciones del Estado y entre éstos y los ciudadanos.

La Función Ejecutiva, La Función Legislativa, Función Judicial, Función de Transparencia y Control Social y Función Electoral, actúan de acuerdo a los parámetros establecidos por la Constitución. Esto quiere decir que la carta magna (otro nombre que recibe la Constitución) garantiza las libertades y los derechos del pueblo.



- Marco Jurídico.- Conjunto de instrumentos legales: Leyes, Reglamentos, Normas, Procedimientos que regulan de una manera específica una actividad.
- Seguridad privada.- Actividad que consiste en prestar servicios de seguridad y vigilancia a personas naturales y jurídicas, dentro del marco de libre competencia y a cambio de una remuneración.
- Personal de Seguridad Privada.- Aquella persona que ligada por un contrato de trabajo con una empresa de seguridad, presta sus servicios, mediante el cobro de una remuneración, para proteger a personas o propiedades, y para prever el robo y la sustracción de bienes, mercancías u otros objetos de valor.



- Derechos Humanos.- Son aquellos atributos inherentes a todo ser humano, derivados de su propia naturaleza y por su sola condición de tales. Inspirados en valores de dignidad, justicia, igualdad y libertad.

1. UNIDAD UNO: LA CONSTITUCIÓN³

“La constitución es un texto solemne a través del cual es organizado el poder del Estado por medio de sus instituciones políticas y en el que se establece el régimen de los derechos fundamentales.” (Rafael Oyarte. Derecho Constitucional Ecuatoriano y Comparado).

“El Ecuador se ha organizado como república desde la Constitución de 1835 y adoptó el sistema presidencial desde el primer texto constitucional de 1830, el mismo que se ha mantenido hasta nuestros días. En Ecuador desde la Constitución de 1830, se reconocieron derechos fundamentales, lo que no ocurre en la Constitución quiteña de 1812, siguiendo la corriente de la época en que se separan los asuntos orgánicos en un texto denominado constitución de la declaración de derechos, aunque tempranamente se funden en un solo texto, como ocurre con la Constitución de los Estados Unidos de 1787 en que sus diez primeras enmiendas, todas de 1790, incorporan la Declaración de Derechos de Virginia. La situación de las garantías es diferente, pues no fue sino hasta la Constitución de 1929 en que se incorporó la primera que es el hábeas corpus y es sólo hasta la reforma constitucional de 1996 en que se incorporaron las acciones de amparo y habeas data, con la ampliación del sistema en la Constitución de 2008, amplía el sistema de tutela de derechos”. (Rafael Oyarte. Derecho Constitucional Ecuatoriano y Comparado).

El Artículo. 1. de la Constitución de la República expresa que 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.

El Estado de Derecho es definido como aquel en el cual todos los hombres, principalmente los gobernantes, someten todos sus actos a la juridicidad. (Rafael Oyarte. Derecho Constitucional Ecuatoriano y Comparado).

El Art. 425 de la Constitución de la República del Ecuador establece que “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

³ ASAMBLEA NACIONAL CONSTITUYENTE: Constitución de la República del Ecuador. 2008



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”.

En este sentido, la legislación en el Ecuador se organiza en base a la pirámide de Kelsen cuyo objetivo es categorizar las diferentes clases de normas ubicándolas de una manera que facilite reconocer cuál predomina sobre las demás y la manera en que estas se relacionan dentro de un sistema, visto desde el principio de jerarquía.



Al dibujar una pirámide escalonada encontraremos en la cima, la Constitución de un Estado, en el escalón inferior los tratados internacionales, en el siguiente las leyes, en el siguiente los reglamentos y así sucesivamente hasta llegar a la base de la pirámide.

Mientras más se va descendiendo en la pirámide, ésta se va ensanchando, ya que cada vez encontramos más normas jurídicas. De esta manera encontramos que el escalón superior es el más estrecho, pues Constitución solo hay una. El siguiente peldaño será más ancho ya que hay mayor cantidad de leyes.

DEBERES Y RESPONSABILIDADES DE LOS/AS CIUDADANOS:

El TÍTULO II, referido a los DERECHOS, Capítulo Primero, Principios de Aplicación de los Derechos establece que:

Art. 10.- Las personas, comunidades, pueblos, nacionalidades y colectivos son titulares y gozarán de los derechos garantizados en la Constitución y en los instrumentos internacionales.

La naturaleza será sujeto de aquellos derechos que le reconozca la Constitución.

Art. 11.- El ejercicio de los derechos se regirá por los siguientes principios:

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 gozarán 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.

Trabajo Práctico No. 1: Deberes del/a guardia para con la seguridad ciudadana (Trabajo en equipo): Los ciudadanos y ciudadanas tenemos deberes para con el Estado, la sociedad y la familia. Análisis de casos relacionados con la aplicación de esos deberes y responsabilidades.

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. Los derechos y garantías establecidos en la Constitución y en los instrumentos internacionales de derechos humanos serán de directa e inmediata aplicación por y ante cualquier servidora o servidor público, administrativo o judicial, de oficio o a petición de parte.

Para el ejercicio de los derechos y las garantías constitucionales no se exigirán condiciones o requisitos que no estén establecidos en la Constitución o la ley. Los derechos serán plenamente justiciables. No podrá alegarse falta de norma jurídica para justificar su violación o desconocimiento, para desechar la acción por esos hechos ni para negar su reconocimiento.

4. Ninguna norma jurídica podrá restringir el contenido de los derechos ni de las garantías constitucionales.
5. En materia de derechos y garantías constitucionales, las servidoras y servidores públicos, administrativos o judiciales, deberán aplicar la norma y la interpretación que más favorezcan su efectiva vigencia.
6. Todos los principios y los derechos son inalienables, irrenunciables, indivisibles, interdependientes y de igual jerarquía.
7. El reconocimiento de los derechos y garantías establecidos en la Constitución y en los instrumentos internacionales de derechos humanos, no excluirá los demás derechos derivados de la dignidad de las personas, comunidades, pueblos y nacionalidades, que sean necesarios para su pleno desenvolvimiento.
8. El contenido de los derechos se desarrollará de manera progresiva a través de las normas, la jurisprudencia y las políticas públicas. El Estado generará y garantizará las condiciones necesarias para su pleno reconocimiento y ejercicio.

Será inconstitucional cualquier acción u omisión de carácter regresivo que disminuya, menoscabe o anule injustificadamente el ejercicio de los derechos.



9. El más alto deber del Estado consiste en respetar y hacer respetar los derechos garantizados en la Constitución.



El Estado, sus delegatarios, concesionarios y toda persona que actúe en ejercicio de una potestad pública, estarán obligados a reparar las violaciones a los derechos de los particulares por la falta o deficiencia en la prestación de los servicios públicos, o por las acciones u omisiones de sus funcionarios y funcionarias, y empleadas y empleados públicos en el desempeño de sus cargos.

El Estado ejercerá de forma inmediata el derecho de repetición en contra de las personas responsables del daño producido, sin perjuicio de las responsabilidades civiles, penales y administrativas.

El Estado será responsable por detención arbitraria, error judicial, retardo injustificado o inadecuada administración de justicia, violación del derecho a la tutela judicial efectiva, y por las violaciones de los principios y reglas del debido proceso.

Cuando una sentencia condenatoria sea reformada o revocada, el Estado reparará a la persona que haya sufrido pena como resultado de tal sentencia y, declarada la responsabilidad por tales actos de servidoras o servidores públicos, administrativos o judiciales, se repetirá en contra de ellos.

DERECHOS DE LA LIBERTAD:

El Capítulo Sexto, Derechos de Libertad manifiesta:

Art. 66.- Se reconoce y garantizará a las personas:

1. El derecho a la inviolabilidad de la vida. No habrá pena de muerte.
2. El derecho a una vida digna, que asegure la salud, alimentación y nutrición, agua potable, vivienda, saneamiento ambiental, educación, trabajo, empleo, descanso y ocio, cultura física, vestido, seguridad social y otros servicios sociales necesarios.
3. 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.
 - d. La prohibición del uso de material genético y la experimentación científica que atenten contra los derechos humanos.
- 4. Derecho a la igualdad formal, igualdad material y no discriminación.
 - 5. El derecho al libre desarrollo de la personalidad, sin más limitaciones que los derechos de los demás.
 - 6. El derecho a opinar y expresar su pensamiento libremente y en todas sus formas y manifestaciones.
 - 7. El derecho de toda persona agraviada por informaciones sin pruebas o inexactas, emitidas por medios de comunicación social, a la correspondiente rectificación, réplica o respuesta, en forma inmediata, obligatoria y gratuita, en el mismo espacio u horario.
 - 8. El derecho a practicar, conservar, cambiar, profesar en público o en privado, su religión o sus creencias, y a difundirlas individual o colectivamente, con las restricciones que impone el respeto a los derechos.

El Estado protegerá la práctica religiosa voluntaria, así como la expresión de quienes no profesan religión alguna, y favorecerá un ambiente de pluralidad y tolerancia.
 - 9. El derecho a tomar decisiones libres, informadas, voluntarias y responsables sobre su sexualidad, y su vida y orientación sexual. El Estado promoverá el acceso a los medios necesarios para que estas decisiones se den en condiciones seguras.
 - 10. El derecho a tomar decisiones libres, responsables e informadas sobre su salud y vida reproductiva y a decidir cuándo y cuántas hijas e hijos tener.
 - 11. El derecho a guardar reserva sobre sus convicciones. Nadie podrá ser obligado a declarar sobre las mismas. En ningún caso se podrá exigir o utilizar sin autorización del titular o de sus legítimos representantes, la información personal o de terceros sobre sus creencias religiosas, filiación o pensamiento



político; ni sobre datos referentes a su salud y vida sexual, salvo por necesidades de atención médica.

12. El derecho a la objeción de conciencia, que no podrá menoscabar otros derechos, ni causar daño a las personas o a la naturaleza.

Toda persona tiene derecho a negarse a usar la violencia y a participar en el servicio militar.

13. El derecho a asociarse, reunirse y manifestarse en forma libre y voluntaria.
14. El derecho a transitar libremente por el territorio nacional y a escoger su residencia, así como a entrar y salir libremente del país, cuyo ejercicio se regulará de acuerdo con la ley. La prohibición de salir del país sólo podrá ser ordenada por juez competente.

Las personas extranjeras no podrán ser devueltas o expulsadas a un país donde su vida, libertad, seguridad o integridad o la de sus familiares peligren por causa de su etnia, religión, nacionalidad, ideología, pertenencia a determinado grupo social, o por sus opiniones políticas.

Se prohíbe la expulsión de colectivos de extranjeros. Los procesos migratorios deberán ser singularizados.

15. El derecho a desarrollar actividades económicas, en forma individual o colectiva, conforme a los principios de solidaridad, responsabilidad social y ambiental.
16. El derecho a la libertad de contratación.
17. El derecho a la libertad de trabajo. Nadie será obligado a realizar un trabajo gratuito o forzoso, salvo los casos que determine la ley.
18. El derecho al honor y al buen nombre. La ley protegerá la imagen y la voz de la persona.
19. El derecho a la protección de datos de carácter personal, que incluye el acceso y la decisión sobre información y datos de este carácter, así como su correspondiente protección. La recolección, archivo, procesamiento, distribución o difusión de estos datos o información requerirán la autorización del titular o el mandato de la ley.
20. El derecho a la intimidad personal y familiar.
21. El derecho a la inviolabilidad y al secreto de la correspondencia física y virtual; ésta no podrá ser retenida, abierta ni examinada, excepto en los casos previstos en la ley, previa intervención judicial y con la obligación de guardar el secreto de los asuntos ajenos al hecho que motive su examen. Este derecho protege cualquier otro tipo o forma de comunicación.



-
22. El derecho a la inviolabilidad de domicilio. No se podrá ingresar en el domicilio de una persona, ni realizar inspecciones o registros sin su autorización o sin orden judicial, salvo delito flagrante, en los casos y forma que establezca la ley.
 23. El derecho a dirigir quejas y peticiones individuales y colectivas a las autoridades y a recibir atención o respuestas motivadas. No se podrá dirigir peticiones a nombre del pueblo.
 24. El derecho a participar en la vida cultural de la comunidad.
 25. El derecho a acceder a bienes y servicios públicos y privados de calidad, con eficiencia, eficacia y buen trato, así como a recibir información adecuada y veraz sobre su contenido y características.
 26. El derecho a la propiedad en todas sus formas, con función y responsabilidad social y ambiental. El derecho al acceso a la propiedad se hará efectivo con la adopción de políticas públicas, entre otras medidas.
 27. El derecho a vivir en un ambiente sano, ecológicamente equilibrado, libre de contaminación y en armonía con la naturaleza.
 28. El derecho a la identidad personal y colectiva, que incluye tener nombre y apellido, debidamente registrados y libremente escogidos; y conservar, desarrollar y fortalecer las características materiales e inmateriales de la identidad, tales como la nacionalidad, la procedencia familiar, las manifestaciones espirituales, culturales, religiosas, lingüísticas, políticas y sociales.
 29. 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.



Art. 67.- Se reconoce la familia en sus diversos tipos. El Estado la protegerá como núcleo fundamental de la sociedad y garantizará condiciones que favorezcan integralmente la consecución de sus fines. Éstas se constituirán por vínculos jurídicos o de hecho y se basarán en la igualdad de derechos y oportunidades de sus integrantes.

El matrimonio es la unión entre hombre y mujer, se fundará en el libre consentimiento de las personas contrayentes y en la igualdad de sus derechos, obligaciones y capacidad legal.

Art. 68.- La unión estable y monogámica entre dos personas libres de vínculo matrimonial que formen un hogar de hecho, por el lapso y bajo las condiciones y circunstancias que señale la ley, generará los mismos derechos y obligaciones que tienen las familias constituidas mediante matrimonio.

La adopción corresponderá sólo a parejas de distinto sexo.

Art. 69.- Para proteger los derechos de las personas integrantes de la familia:

1. Se promoverá la maternidad y paternidad responsables; la madre y el padre estarán obligados al cuidado, crianza, educación, alimentación, desarrollo integral y protección de los derechos de sus hijas e hijos, en particular cuando se encuentren separados de ellos por cualquier motivo.
2. Se reconoce el patrimonio familiar inembargable en la cuantía y con las condiciones y limitaciones que establezca la ley. Se garantizará el derecho de testar y de heredar.
3. El Estado garantizará la igualdad de derechos en la toma de decisiones para la administración de la sociedad conyugal y de la sociedad de bienes.
4. El Estado protegerá a las madres, a los padres y a quienes sean jefas y jefes de familia, en el ejercicio de sus obligaciones, y prestará especial atención a las familias disgregadas por cualquier causa.



5. El Estado promoverá la corresponsabilidad materna y paterna y vigilará el cumplimiento de los deberes y derechos recíprocos entre madres, padres, hijas e hijos.
6. Las hijas e hijos tendrán los mismos derechos sin considerar antecedentes de filiación o adopción.

No se exigirá declaración sobre la calidad de la filiación en el momento de la inscripción del nacimiento, y ningún documento de identidad hará referencia a ella.

Art. 70.- El Estado formulará y ejecutará políticas para alcanzar la igualdad entre mujeres y hombres, a través del mecanismo especializado de acuerdo con la ley, e incorporará el enfoque de género en planes y programas, y brindará asistencia técnica para su obligatoria aplicación en el sector público.



MISIÓN DE LA POLICÍA NACIONAL DE ACUERDO CON LA CONSTITUCIÓN:

Sección tercera: Fuerzas Armadas y Policía Nacional

Art. 158.- Las Fuerzas Armadas y la Policía Nacional son instituciones de protección de los derechos, libertades y garantías de los ciudadanos.

Las Fuerzas Armadas tienen como misión fundamental la defensa de la soberanía y la integridad territorial.

La protección interna y el mantenimiento del orden público son funciones privativas del Estado y responsabilidad de la Policía Nacional.

Las servidoras y servidores de las Fuerzas Armadas y la Policía Nacional se formarán bajo los fundamentos de la democracia y de los derechos humanos, y respetarán la dignidad y los derechos de las personas sin discriminación alguna y con apego irrestricto al ordenamiento jurídico.



Art. 159.- Las Fuerzas Armadas y la Policía Nacional serán obedientes y no deliberantes, y cumplirán su misión con estricta sujeción al poder civil y a la Constitución.



Las autoridades de las Fuerzas Armadas y de la Policía Nacional serán responsables por las órdenes que impartan. La obediencia a las órdenes superiores no eximirá de responsabilidad a quienes las ejecuten.

Art. 160.- Las personas aspirantes a la carrera militar y policial no serán discriminadas para su ingreso. La ley establecerá los requisitos específicos para los casos en los que se requiera de habilidades, conocimientos o capacidades especiales.

Los miembros de las Fuerzas Armadas y de la Policía Nacional estarán sujetos a las leyes específicas que regulen sus derechos y obligaciones, y su sistema de ascensos y promociones con base en méritos y con criterios de equidad de género. Se garantizará su estabilidad y profesionalización.

Los miembros de las Fuerzas Armadas y de la Policía Nacional sólo podrán ser privados de sus grados, pensiones, condecoraciones y reconocimientos por las causas establecidas en dichas leyes y no podrán hacer uso de prerrogativas derivadas de sus grados sobre los derechos de las personas.

Los miembros de las Fuerzas Armadas y de la Policía Nacional serán juzgados por los órganos de la Función Judicial; en el caso de delitos cometidos dentro de su misión específica, serán juzgados por salas especializadas en materia militar y policial, pertenecientes a la misma Función Judicial. Las infracciones disciplinarias serán juzgadas por los órganos competentes establecidos en la ley.

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 y el orden público, y ejercicio de los seguridad de las personas dentro del territorio nacional.

Trabajo en Equipo. Análisis de casos en el que corresponda a los guardias de seguridad apoyar al cumplimiento de la Misión de la Policía Nacional y en general al rol de seguridad ciudadana.

seguridad ciudadana
proteger el libre
derechos y la



Los miembros de la Policía Nacional tendrán una formación basada en derechos humanos, investigación especializada, prevención, control y prevención del delito y utilización de medios de disuasión y conciliación como alternativas al uso de la fuerza.

Para el desarrollo de sus tareas la Policía Nacional coordinará sus funciones con los diferentes niveles de gobiernos autónomos descentralizados.



2. UNIDAD DOS: MANDATO 8 Y CODIGO DEL TRABAJO.

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

Una de las novedades que se trató en la Asamblea Constituyente de 2007-2008, fue la expedición de mandatos constituyentes. La base para dictarlos fue el Mandato Constituyente número 1, en el que la Asamblea asumía los plenos poderes y se facultaba a sí misma para dictar mandatos constituyentes y leyes. (Rafael Oyarte. Derecho Constitucional Ecuatoriano y Comparado)

En términos generales este Mandato 8, estableció la eliminación y prohibición de la tercerización, intermediación laboral, contratación laboral por horas y cualquier forma de precarización de las relaciones de trabajo.

¿Cuáles son los deberes y derechos del empleador y trabajador aplicados en el seguridad ciudadana?

El Código de Trabajo nos trae los siguientes conceptos sobre el trabajo, los mismos que tienen conformidad con lo establecido en la Constitución de la República.

Trabajo: es un derecho y un deber social, es obligatorio en la forma y con las limitaciones prescritas en la Constitución y las leyes.

Concepto de trabajador: La persona que se obliga a la prestación del servicio o a la ejecución de la obra se denomina trabajador y puede ser empleado u obrero.

Concepto de empleador: La persona o entidad, de cualquier clase que fuere, por cuenta u orden de la cual se ejecuta la obra o a quien se presta el servicio, se denomina empresario o empleador.

Contrato individual de trabajo: De conformidad a lo dispuesto en el artículo 8 del Código de Trabajo, se define como contrato individual de trabajo al convenio en virtud del cual una persona se compromete para con otras a prestar sus servicios lícitos y personales bajo su dependencia por una remuneración fijada por el convenio, la ley, el contrato colectivo o la costumbre.

El artículo 35 del Código de Trabajo, establece que son hábiles para celebrar contratos de trabajo todos los que la Ley reconoce con capacidad civil para obligarse. Sin embargo los adolescentes que han cumplido quince años de edad tienen capacidad legal para suscribir contratos de trabajo, sin necesidad de autorización alguna y recibirán directamente su remuneración.



En el artículo 36 del Código de Trabajo se establece que son representantes de los empleadores los directores, gerentes, administradores, capitanes de barco, y en general, las personas que a nombre de sus principales ejercen funciones de dirección y administración, aun sin tener poder escrito y suficiente según derecho común. El empleador y sus representantes serán solidariamente responsables en sus relaciones con el trabajador. Exceptuase de la solidaridad señalada en el inciso anterior a las entidades que conforman el sector público y a las empresas públicas. En consecuencia, no podrá ordenarse medida cautelar o ejecutarse sentencia alguna en contra de los representantes legales o administradores de las referidas entidades o empresas.

Obligaciones del empleador:

- Pagar las cantidades que correspondan al trabajador, en los términos del contrato y de acuerdo con las disposiciones del Código del Trabajo.
- Indemnizar a los trabajadores por los accidentes que sufrieren en el trabajo y por las enfermedades profesionales, con la salvedad prevista en el Art. 38 del Código de Trabajo.
- Llevar un registro de trabajadores en el que conste el nombre, edad, procedencia, estado civil, clase de trabajo, remuneraciones, fecha de ingreso y de salida, dirección domiciliaria, correo electrónico y cualquier otra información adicional que facilite su ubicación. Este registro se lo actualizará con los cambios que se produzcan;
- Proporcionar oportunamente a los trabajadores los útiles, instrumentos y materiales necesarios para la ejecución del trabajo, en condiciones adecuadas para que éste sea realizado;
- Conceder a los trabajadores el tiempo necesario para el ejercicio del sufragio en las elecciones populares establecidas por la ley, siempre que dicho tiempo no exceda de cuatro horas, así como el necesario para ser atendidos por los facultativos de la Dirección del Seguro General de Salud Individual y Familiar del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, o para satisfacer requerimientos o notificaciones judiciales. Tales permisos se concederán sin reducción de las remuneraciones;
- Conceder a las trabajadoras víctimas de violencia de género, el tiempo necesario para tramitar y acceder a las medidas administrativas o judiciales dictadas por autoridad competente, el mismo que no afectará su derecho a recibir su remuneración completa, ni sus vacaciones.
- Tratar a los trabajadores con la debida consideración, no infiriéndoles maltratos de palabra o de obra;
- Conferir gratuitamente al trabajador, cuantas veces lo solicite, certificados relativos a su trabajo. Cuando el trabajador se separe definitivamente, el empleador estará obligado a conferirle un certificado que acredite: a) El tiempo de servicio; b) La clase o clases de trabajo; y, c) Los salarios o sueldos percibidos;
- Proporcionar lugar seguro para guardar los instrumentos y útiles de trabajo pertenecientes al trabajador, sin que le sea lícito retener esos útiles e instrumentos a título de indemnización, garantía o cualquier otro motivo;



- Pagar al trabajador la remuneración correspondiente al tiempo perdido cuando se vea imposibilitado de trabajar por culpa del empleador;
- Pagar al trabajador, cuando no tenga derecho a la prestación por parte del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, el cincuenta por ciento de su remuneración en caso de enfermedad no profesional, hasta por dos meses en cada año, previo certificado médico que acredite la imposibilidad para el trabajo o la necesidad de descanso;
- Conceder tres días de licencia con remuneración completa al trabajador, en caso de fallecimiento de su cónyuge o de su conviviente en unión de hecho o de sus parientes dentro del segundo grado de consanguinidad o afinidad.
- Inscribir a los trabajadores en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, desde el primer día de labores, dando aviso de entrada dentro de los primeros quince días, y dar avisos de salida, de las modificaciones de sueldos y salarios, de los accidentes de trabajo y de las enfermedades profesionales, y cumplir con las demás obligaciones previstas en las leyes sobre seguridad social;

Prohibiciones al empleador:

- Imponer multas que no se hallaren previstas en el respectivo reglamento interno, legalmente aprobado;
- Retener más del diez por ciento (10%) de la remuneración por concepto de multas;
- Cobrar al trabajador interés, sea cual fuere, por las cantidades que le anticipe por cuenta de remuneración;
- Sancionar al trabajador con la suspensión del trabajo;
- El cometimiento de actos de acoso laboral o la autorización de los mismos, por acción u omisión.

Obligaciones del trabajador:

- Ejecutar el trabajo en los términos del contrato, con la intensidad, cuidado y esmero apropiados, en la forma, tiempo y lugar convenidos;
- Restituir al empleador los materiales no usados y conservar en buen estado los instrumentos y útiles de trabajo, no siendo responsable por el deterioro que origine el uso normal de esos objetos, ni del ocasionado por caso fortuito o fuerza mayor, ni del proveniente de mala calidad o defectuosa construcción;
- Trabajar, en casos de peligro o siniestro inminentes, por un tiempo mayor que el señalado para la jornada máxima y aún en los días de descanso, cuando peligren los intereses de sus compañeros o del empleador. En estos casos tendrá derecho al aumento de remuneración de acuerdo con la ley;
- Observar buena conducta durante el trabajo;
- Cumplir las disposiciones del reglamento interno expedido en forma legal;
- Dar aviso al empleador cuando por causa justa faltare al trabajo;



- Comunicar al empleador o a su representante los peligros de daños materiales que amenacen la vida o los intereses de empleadores o trabajadores;
- Guardar escrupulosamente los secretos técnicos, comerciales o de fabricación de los productos a cuya elaboración concurra, directa o indirectamente, o de los que él tenga conocimiento por razón del trabajo que ejecuta;
- Sujetarse a las medidas preventivas e higiénicas que impongan las autoridades.

Prohibiciones al trabajador:

- Poner en peligro su propia seguridad, la de sus compañeros de trabajo o la de otras personas, así como de la de los establecimientos, talleres y lugares de trabajo;
- Tomar de la fábrica, taller, empresa o establecimiento, sin permiso del empleador, útiles de trabajo, materia prima o artículos elaborados;
- Presentarse al trabajo en estado de embriaguez o bajo la acción de estupefacientes;
- Portar armas durante las horas de trabajo, a no ser con permiso de la autoridad respectiva;
- Hacer colectas en el lugar de trabajo durante las horas de labor, salvo permiso del empleador;
- Usar los útiles y herramientas suministrados por el empleador en objetos distintos del trabajo a que están destinados;
- Hacer competencia al empleador en la elaboración o fabricación de los artículos de la empresa;
- Suspender el trabajo, salvo el caso de huelga;
- Abandonar el trabajo sin causa legal.
- El cometimiento de actos de acoso laboral hacia un compañero o compañera, hacia el empleador, hacia un superior jerárquico o hacia una persona subordinada en la empresa.

Definición de acoso laboral: debe entenderse por acoso laboral todo comportamiento atentatorio a la dignidad de la persona, ejercido de forma reiterada, y potencialmente lesivo, cometido en el lugar de trabajo o en cualquier momento en contra de una de las partes de la relación laboral o entre trabajadores, que tenga como resultado para la persona afectada su menoscabo, maltrato, humillación, o bien que amenace o perjudique su situación laboral. El acoso podrá considerarse como una actuación discriminatoria cuando sea motivado por una de las razones enumeradas en el artículo 11.2 de la Constitución de la República, incluyendo la filiación sindical y gremial.

Las conductas que se denuncien como Acoso laboral serán valoradas por la autoridad de trabajo, según las circunstancias del caso, y la gravedad de las conductas denunciadas. La autoridad competente apreciará las circunstancias de



acuerdo a la capacidad de estas de someter a un trabajador a presión para provocar su marginación, renuncia o abandono de su puesto de trabajo

3. UNIDAD TRES: LEY DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA⁴

¿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).

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

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.

¿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

⁴ LEY DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA: CONGRESO NACIONAL DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR, Registro Oficial Nro. 130 del martes, 22 de julio del 2003; Quito, 2003.



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 de Gobierno, a través del departamento de control y supervisión de las compañías 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.

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”.

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”

¿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.



¿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 seguridad 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.

¿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.

¿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.

Bajo qué disposición legal están sujetos 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

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

El Art. 14 de la Ley de Vigilancia y Seguridad Privada determina que 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.

El Art. 16 de la Ley de Vigilancia y Seguridad Privada se refiere a la utilización, almacenamiento y registro de armas y equipos. Las compañías de vigilancia y seguridad privada utilizarán su armamento y equipo autorizado, de uso exclusivo para el personal de vigilancia y seguridad, en los lugares y horas de prestación de servicios establecidos en los respectivos contratos.

El almacenamiento del armamento y equipo autorizado se sujetará a las disposiciones de la Ley de Fabricación, Importación, Exportación, Comercialización y Tenencia de Armas, Municiones, Explosivos y Accesorios.



¿A qué entes de control 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 de Gobierno, conjuntamente con la Superintendencia de Compañías de conformidad con la Ley de Compañías.

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

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

4. UNIDAD CUATRO: REGLAMENTO DE LA LEY DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA⁵

¿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.

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

- Prohíbese 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.

⁵ REGLAMENTO GENERAL A LA LEY DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA. Decreto Ejecutivo No. 1181. REGISTRO OFICIAL Nro. 383 - jueves 17 de julio de 2008; Quito, Ecuador, 2008.



- 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.

¿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.

¿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.....”.

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

El Ministerio de Gobierno, 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.

¿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 de la Unidad de Control de Seguridad Privada y Control de Armas Letales y No Letales (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 de Gobierno, 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 de la Unidad de Control de Seguridad Privada y Control de Armas Letales y No Letales (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 de Gobierno, en donde luego del trámite correspondientes siguiendo el debido proceso, se emitirá la resolución administrativa a través del cual se emitirá la sanción administrativa o se procederá al archivo del expediente.

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.



UNIDAD CINCO: LEY SOBRE ARMAS, MUNICIONES, EXPLOSIVOS Y ACCESORIOS Y SU REGLAMENTO⁶

Según el Art. 5.- Quedan sometidos a este control las armas de fuego de todo calibre; las municiones de todo tipo; los explosivos y las materias primas para su fabricación; las sustancias químicas inflamables, asfixiantes, tóxicas o corrosivas; y, las instalaciones destinadas a la fabricación, almacenamiento y comercialización de estos elementos.

El Art. 6 de la Ley determina que está prohibida la posesión de armas destinadas al uso y empleo de las Fuerzas Armadas y Policía Nacional, a personas ajenas a estas Instituciones. Igualmente está prohibida la posesión de artefactos fabricados a base de gases asfixiantes, lacrimógenos, venenosos o paralizantes; de sustancias corrosivas, incendiarias, explosivas o de artefactos metálicos que por explosión producen esquirlas, así como los implementos para su lanzamiento o fabricación.



Las armas de fuego, municiones, explosivos y accesorios cuya autorización se confiere a las entidades deportivas, clubes de tiro y caza o personas jurídicas, no podrán entregarse, donar o venderse a sus socios, ni a ninguna otra persona, debiendo considerarse de propiedad de la Institución. Las armas, autorizadas a las personas particulares podrán ser transferidas de acuerdo con la Ley.

La cantidad de armas que se importen para las entidades a que se refiere el presente artículo, estará sujeta al criterio de la autoridad competente, pero tratándose de personas particulares, en ningún caso excederá de una.

Ninguna persona natural o jurídica podrá, sin la autorización respectiva, tener o portar cualquier tipo de arma de fuego, se exceptúa a esta prohibición a personal de las Fuerzas Armadas, Policía Nacional, Policía Militar Aduanera y demás organismos estatales cuyos miembros podrán utilizarlas en la forma que señalan las Leyes y Reglamentos de la materia.

Las armas de fuego, municiones y explosivos no podrán ser aceptados como prenda comercial, y si de hecho se las entregase como tales, serán materia de decomiso para ser remitidas al Departamento de Logística del Comando Conjunto.

Está prohibido a las personas naturales, aun cuando tuviesen autorización para tener y portar armas de fuego, municiones y explosivos, asistir armados a

⁶ LEY SOBRE ARMAS, MUNICIONES, EXPLOSIVOS Y ACCESORIOS; Decreto Supremo 3757; Registro Oficial 311 de 07-NOV-1980



manifestaciones, reuniones, asambleas, juntas y más actos públicos de cualquier orden.

REGLAMENTO A LA LEY SOBRE ARMAS⁷: Organismos de control del porte y tenencia de armas. El Dpto. de Control de Armas del Comando Conjunto de las FF.AA. Misión, Organización, requisitos para el porte y tenencia de armas.

La máxima autoridad de control de las actividades y especies contempladas en la Ley y en Reglamento a la Ley sobre Armas es el Ministro de Defensa Nacional, a quien corresponde las atribuciones de decidir la política en aspectos de la materia.

La autoridad facultada para registrar y extender permisos para tener y portar armas es el Departamento de Control de Armas del Comando Conjunto de las Fuerzas Armadas, con sus dependencias a nivel nacional

Las armas autorizadas en seguridad privada son las siguientes:

- Pistolas hasta el calibre 9mm; semiautomáticas, con alimentadoras de hasta diez proyectiles;
- Revólveres hasta el calibre 38;
- Escopetas recortadas del calibre 10 al 410 o sus equivalentes; y,
- Otras armas de las no previstas en los literales anteriores, previa autorización del Comando Conjunto de las Fuerzas Armadas.



La tenencia de armas es el documento que determina la cantidad, tipo y calibre de las armas de propiedad de las compañías de Seguridad Privada legalmente autorizadas y registradas en el Dpto. de Control de Armas del Comando Conjunto de las FF.AA.

Los documentos que se requieren para obtener el permiso de porte de armas son, entre otros:

- Certificado de Violencia Intrafamiliar
- Copia de Cédula de Ciudadanía y Papeleta de Votación
- Copia del Certificado de Antecedentes Penales
- Certificado de Registro de Identificación Física Humana-AFIS. (Se requiere copia de cédula, papeleta de votación, tarjeta de identificación en la misma hoja)
- Contrato de Prestación de Servicios

⁷ REGLAMENTO A LA LEY SOBRE ARMAS, MUNICIONES, EXPLOSIVOS Y ACCESORIOS; Decreto Ejecutivo 169; Registro Oficial 32 de 27-MAR-1997.



▪ Examen Psicológico

Los Organismos de Control previstos en el artículo 3 del presente Reglamento, en cumplimiento de sus funciones específicas, están facultados para exigir en cualquier momento a los ciudadanos que porten armas, la presentación del permiso respectivo; y, de no presentarlo, el arma será retenida y enviada con el informe correspondiente a la Dirección de Logística del Comando Conjunto.

Las armas para las que no se hubiere obtenido el permiso para portarlas, serán decomisadas.

La retención de Armas, Municiones, Explosivos y Accesorios, obligará a la persona que ejecuta, emitir el recibo pertinente, que será entregado al poseedor de las especies, quien podrá formular su reclamo al organismo de control que retuvo el arma, dentro de los plazos previstos en los artículos 6, 7, 8 y 9 Reglamento a la Ley de Armas según corresponda. Si el reclamo se formula después de dichos plazos, se lo dirigirá a la Dirección de Logística del Comando Conjunto de las Fuerzas Armadas, dentro de los 60 días posteriores al decomiso.

6. UNIDAD SEIS: ORGANISMOS REGULADORES DE LA SEGURIDAD PRIVADA EN EL ECUADOR

Trabajo Grupal: Análisis de las circunstancias en las cuales el Dpto. de Control de Armas retira y decomisa las armas de fuego del puesto de servicio.

6.1. Dirección de Regulación y Control de Servicios de Seguridad Privada⁸

La Dirección de Regulación y Control de Servicios de Seguridad Privada – DRCSSP, es un organismo técnico dependiente del Ministerio de Gobierno que tiene la misión de “Regular y controlar los servicios de vigilancia y seguridad privada y medidas de seguridad de las entidades del sistema financiero, a través del diseño e implementación de políticas, planes, programas y proyectos”.

⁸ MINISTERIO DE GOBIERNO: ESTATUTO ORGANICO POR PROCESOS DEL MINISTERIO DEL INTERIOR - Página 22. LEXIS FINDER - www.lexis.com.ec. 2017, actualizado a 2019.



Son sus funciones:

- Participar en la elaboración, implementación y monitoreo del Plan Nacional de Seguridad Ciudadana, a través de propuestas de políticas públicas en el ámbito de su competencia;
- Desarrollar, participar, ejecutar, coordinar y monitorear la implementación de políticas públicas y mecanismos para controlar a entidades de servicios o guardias de vigilancia y seguridad privada;
- Desarrollar, ejecutar, coordinar y monitorear planes, programas y proyectos para regular y controlar a entidades de servicios o guardias de seguridad privada;
- Desarrollar, implementar y monitorear la aplicación de manuales, instructivos, protocolos, procedimientos, metodologías, normativas y/o sistemas para regular, controlar y gestionar a entidades de seguridad o guardias de vigilancia y seguridad privada;
- Proponer proyectos de normativa y otros instrumentos de regulación y control de las actividades de servicios de vigilancia y seguridad privada;
- Emitir o renovar los permisos de operación de las compañías de seguridad privada; centros de formación y capacitación para guardias de vigilancia y seguridad privada; de compañías de transporte de valores; y certificados de seguridad bancaria y autorización de operación de vehículos blindados de transporte de valores;
- Evaluar y acreditar al guardias de vigilancia y seguridad privada;
- Controlar los centros de formación y capacitación al personal de vigilancia y seguridad privada;
- Coordinar la elaboración y actualización del pensum académico para la capacitación y formación de personal de vigilancia y seguridad privada.
- Ejecutar el control del funcionamiento de las compañías de vigilancia y seguridad privada y coordinar la ejecución de inspecciones de medidas de seguridad pública en las instituciones financieras; Ejecutar la clausura o cancelación definitiva del permiso de operación de las compañías de vigilancia y seguridad privada;
- Coordinar la ejecución de inspecciones de vehículos blindados y control de cumplimiento de medidas técnicas de seguridad, blindaje y documentación;
- Generar autorizaciones para la contratación del servicio de vigilancia y seguridad privada de las instituciones del Sector Público;
- Canalizar convenios de cooperación internacional y coordinar acciones



-
- interinstitucionales en materia de servicios de vigilancia y seguridad privada; q)
Coordinar y monitorear, en las áreas de su competencia, el funcionamiento y
operación de los procesos desconcentrados; y,
- Ejercer las demás atribuciones y deberes que le sean delegadas por la autoridad competente, en el marco de la normativa legal vigente.



6.2. Unidad de Policía de Control de Seguridad Privada y Control de Armas Letales y no Letales (COSP)

Es misión de la Unidad de Control de Seguridad y Control de Armas Letales u no Letales (COSP) “Realizar inspecciones permanentes de control y supervisión a las compañías de seguridad privada legalmente constituidas en todo el territorio nacional, y garantizar el legítimo derecho de funcionamiento otorgado por las Instituciones del Estado en beneficio de la seguridad privada, evitando la creación y proliferación de pseudo empresas de seguridad privada que laboran al margen de la ley”. Tiene como procesos los siguientes:

- Control de Compañías de Seguridad Privada
 - Inspección previa al otorgamiento del Permiso Anual de Operación
 - Inspección de Control por Disposición del Ministerio de Gobierno o Iniciativa Propia.
 - Censos de Guardias de Seguridad Privada.
 - Control y Decomiso de Armas a Compañías de Seguridad Privada.
 - Control de Uniformes y Accesorios a Guardias de Seguridad Privada.
 - Control y Verificación de las Compañías de Seguridad Privada Ilegales.
- Inspección a centros de capacitación para guardias de seguridad privada:
 - Verificación de las Instalaciones de los Centros de Capacitación para Guardias de Seguridad Privada. Control de Desarrollo de los Cursos de Capacitación para Guardias de Seguridad Privada.
- Control de los dispositivos y normas de seguridad de las entidades financieras y no financieras:
 - Inspección Programa y Control de Dispositivos Implementados en entes Financieros y no Financieros.
 - Verificación del Cumplimiento de Normas de Seguridad en Entes Financieros y no Financieros.
 - Inspecciones de Control Aleatorias de Cumplimiento.
- Control de vehículos blindados de compañías de seguridad privada y compañías auxiliares del sistema financiero:
 - Registro de Vehículos Blindados de Compañías de Seguridad Privada.
 - Registro de Vehículos Blindados de Compañías Auxiliares del Sistema Financiero.
 - Inspección Ocular de Dispositivos de Seguridad a Vehículos Blindados
 - Verificación Anual de las Condiciones de Blindaje de los Vehículos.



- Inspección de control al dispositivo de seguridad para espectáculos públicos:
 - Verificación de Documentación de Dispositivos de Seguridad el desarrollo del Evento
 - Constatación INSITU de Normas y Dispositivos de Seguridad.
 - Constatación del Cumplimiento del Dispositivo de Seguridad Implementado por la Compañía de Seguridad Privada.
 - Verificación de matriz en sus diferentes campos para realizar un análisis técnico de fortalezas y vulnerabilidades de las Instalaciones.
- Análisis de factibilidad para la contratación de seguridad privada en entidades públicas.
 - Comprobación de la dirección de los inmuebles a nivel local y nacional, utilizando el navegador Google maps.
 - Verificación de la Unidad de Policía Comunitaria (UPC) que se encuentren más cercana al inmueble a nivel local y nacional mediante el navegador Google Earth incorporada sus capas KML.
 - Elaboración del Informe indicando: la cantidad de puestos de servicio necesarios, medios organizativos e implementación de sistemas electrónicos para brindar seguridad y minimizar los riesgos en la institución.
- Apoyo a la gestión del departamento del COSP.
 - Otorgamiento del Permiso de Uniformes para Guardias de Seguridad Privada.
 - Estudio de seguridad de las instalaciones de entidades públicas.
 - Registro de los Reportes Semestrales entregados por la Compañías de Seguridad Privada
 - Capacitaciones y Asesoría a Agentes del COSP a nivel nacional, Compañías y ciudadanía.
 - Otorgamiento de Certificaciones.



6.3. Departamento de Control de Armas del Comando Conjunto de las Fuerzas Armadas.

La Dirección de Logística del Comando Conjunto a través del Departamento de Control de Armas, es la encargada de regular y controlar las actividades de Fabricación, Importación, Exportación, Comercialización, Almacenamiento y Tenencia de Armas de fuego, Municiones, Explosivos y Accesorios, así como también decidir las políticas en aspectos de la materia.

Es misión del Dpto. de Control de Armas: “Controlar las actividades de Fabricación, Importación, Exportación, Comercialización, Almacenamiento y Tenencia de Armas de Fuego, Municiones, Explosivos y Accesorios, mediante procesos de Registro, Inspección y Decomiso del material sujeto a control; de acuerdo a la normativa legal vigente, a fin de satisfacer las necesidades de personas naturales y jurídicas”.

Se someten al control del MDN-CCFFAA la importación, exportación, comercialización, almacenamiento comercio interior y fabricación de armas de fuego, municiones, fuegos de artificio, pólvoras o toda clase de explosivos así como también las materias primas para la fabricación de explosivos; los medios de inflamación tales como: guías para minas fulminantes y detonadores; productos químicos, elementos de uso en la guerra química o adaptables a ella.

Quedan sometidos a este control:

- Las armas de fuego de todo calibre;
- Las municiones de todo tipo;
- Los explosivos y las materias primas para su fabricación;
- Las sustancias químicas inflamables, asfixiantes, tóxicas o corrosivas; y las instalaciones destinadas a la fabricación, almacenamiento y comercialización de estos elementos.

El Departamento de Control de Armas conforme a lo que establece la normal legal vigente realiza las siguientes actividades:





- ✓ Autorización de Tenencia de Armas para: Compañías de Seguridad, Instituciones Públicas y Privadas, Coleccionistas y Clubs de Tiro, caza y pesca.
- ✓ Incremento de Armas
- ✓ Apertura de Agencias o Sucursales
- ✓ Autorización para el funcionamiento de fábricas de armas, municiones o explosivos.
- ✓ Autorización para el funcionamiento de fabricantes de armas, municiones, explosivos o fuegos pirotécnicos.
- ✓ Autorización para Comerciantes Importadores de: Armas, municiones, explosivos, Señales Luminosas.
- ✓ Autorización para Comerciantes No Importadores de: Armas, municiones, explosivos y Fuegos Pirotécnicos.
- ✓ Importaciones Previas de: armas, municiones, explosivos y accesorios.
- ✓ Emisión de Guías de Libre Tránsito.
- ✓ Internaciones temporales o permanentes.
- ✓ Decomiso, devolución o destrucción de armas, municiones, explosivos y accesorios.

6.4. Instituto Superior Tecnológico Policía Nacional - ISTPN⁹

El Instituto Superior Tecnológico de la Policía Nacional, forma y especializa a los miembros de la Institución Policial y Sociedad Civil en los niveles técnicos y tecnológicos, en carreras estratégicas de Seguridad: Prevención, Investigación e Inteligencia Policial, acorde a las necesidades del orden público y seguridad ciudadana, promoviendo el liderazgo y la excelencia académica, coadyuvando con la seguridad y el desarrollo integral del Ecuador.

De acuerdo al Reglamento de Centros de Formación y Capacitación del Personal de Seguridad Privada¹⁰ el ISTPN tiene como funciones:

⁹ Recuperado de: <https://www.universidades.com.ec/instituto-tecnologico-superior-policia-nacional-norte>

¹⁰ MINISTERIO DE GOBIERNO: Acuerdo 0195, Reglamento de Centros de Formación y Capacitación del Personal de Seguridad Privada; 25 de noviembre de 2019.



- Artículo 15.- De la inspección de control.- El MG, a través de la DRCSSP, con el apoyo de la Unidad de Control de Seguridad Privada y Control de Armas Letales y No Letales (COSP) y/o el ISTPN realizará aleatoriamente controles de verificación de infraestructura de los centros de formación y capacitación, y/o del cumplimiento de la planificación de los cursos de formación y capacitación.
- El ISTPN, a fin de constatar el cumplimiento de la malla curricular, los horarios de clase, la asistencia de capacitados y docentes, podrá realizar inspecciones aleatorias a los centros de formación y capacitación, previa aprobación de los cronogramas por parte de la DRCSSP.
- Artículo 21.- De la malla curricular.- El ISTPN, con base en la normativa que rige la materia, diseñará la malla curricular de acuerdo con las modalidades y servicios de la seguridad privada; al igual que el pensum de estudios sobre la que los centros de formación y capacitación desarrollarán de los cursos de formación y capacitación del personal de vigilancia y seguridad privada.
- Artículo 27.- Del inicio de los cursos.- 10 días previos al inicio de los cursos de los niveles I y II y de especialización, los centros de formación y capacitación deberán elaborar la planificación académica, la cual será remitida ocho días previos a su inicio a la aprobación por parte de la DRCSSP o al ISTPN, según corresponda.
- Las planificaciones de los cursos del nivel I y de especialización serán aprobadas por la DRCSSP; y, del nivel II por el ISTPN.
- Artículo 30.- Informe de evaluación de los cursos de los niveles I y II.- Una vez finalizado el curso de los niveles I y II el centro de formación y capacitación, deberá remitir un Informe Final a la DRCSSP e ISTPN, según el nivel que corresponda, para su aprobación.
- Artículo 33.- De la Evaluación: La evaluación correspondiente a nivel II, estará a cargo del ISTPN.

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

NIVEL	MODALIDAD	DETALLE	REQUISITOS
I	FIJA	Guardia de vigilancia y seguridad privada, para brindar protección permanente a personas naturales y jurídicas, bienes muebles e inmuebles y valores en lugares o	Aprobar al menos, el décimo año de educación básica.



		áreas determinados.	
II	MÓVIL	Guardia de vigilancia y seguridad privada, para la protección a personas, bienes y valores en sus desplazamientos, al interior de lugares de protección.	Aprobar el primer nivel y contar al menos con el título de bachiller.

Artículo 23.- Nivel I.- Guardia de vigilancia y seguridad privada de modalidad fija.- El primer nivel deberá ejecutarse en 120 horas en un término no menor a 30 días; y, todo el proceso se desarrollará en un tiempo máximo de 60 días. La temática de la capacitación será la siguiente:

- Legislación Aplicada a la Seguridad Privada
- Desarrollo Personal
- Prevención de Riesgos y Administración de Emergencias
- Seguridad Ciudadana y la Seguridad Privada
- Primeros Auxilios
- Defensa Personal
- Conocimientos básicos de informática.

Artículo 24.- Nivel II.- Guardia de vigilancia y seguridad privada de modalidad móvil.- El desarrollo teórico-práctico del nivel II (modalidad móvil) deberá ejecutarse en 70 horas; y, el proceso se desarrollará en un tiempo mínimo de 20 días, y máximo de 45 días, con la siguiente temática:

- Conocimiento de equipos de protección.
- Operaciones de seguridad.
- Seguridad Privada aplicada a la Seguridad Ciudadana.
- Normativa vigente en Seguridad y tránsito.
- Protección a ejecutivos, carga críticas, especies monetarias y valores.
- Seguridad de las comunicaciones y de la información.
- Manejo de Crisis y Control de Emergencias.
- Conocimiento y manejo en armas, a través de polígono virtual.

Artículo 25.- Reentrenamiento.- El personal de vigilancia y seguridad privada que haya aprobado el nivel I y II, deberá obligatoriamente asistir y aprobar el programa de reentrenamiento o curso de especialización, cada dos años.

La carga horaria del programa de reentrenamiento será de 18 horas y se enfocará en las materias teórico - prácticas, correspondientes al nivel. Cada tema de



reentrenamiento deberá contar con una calificación de la destreza práctica demostrada durante el curso.

Artículo 26.- Cursos de especialización.- Los centros de formación y capacitación, podrán brindar capacitación de servicios de especialización para el personal de vigilancia y seguridad privada, en las siguientes temáticas:

- a. Seguridad financiera.
- b. Supervisores de operación en servicios de seguridad privada.
- c. Control de eventos públicos y escenarios deportivos.
- d. Carga crítica.
- e. Seguridad en entidades públicas y sectores estratégicos.
- f. Manejo de consolas.
- g. Custodia y transporte de valores.
- h. Escoltas y seguridad VIP,
- i. Seguridad privada en bares y restaurantes.
- j. Formación de guías caninos en seguridad privada.
- k. Curso de adiestramiento canino en seguridad privada

Artículo 26.- Cursos de especialización.-

Para acceder a cualquier curso de especialización, el aspirante deberá cumplir con los siguientes requisitos:

1. Título de bachiller,
2. Haber aprobado los niveles 1 y/o 2, modalidades fija y/o móvil, dependiendo la especialidad y el servicio.

La duración de los cursos de servicios de especialización, así como su contenido y aval serán de responsabilidad del Instituto Tecnológico Superior de la Policía Nacional, acorde a la temática a desarrollarse.

Para la validación de los cursos de especialización de los literales j y k, se contará con el soporte del Centro de Adiestramiento Canino de la Policía Nacional.

En relación al porte de armas para servicios especiales relacionados con los cursos de especialización g y h, se estará a lo dispuesto en el Art. 20 de la Ley Sobre Armas, Municiones, Explosivos y Accesorios.

7. UNIDAD SIETE: CÓDIGO ORGÁNICO INTEGRAL PENAL



7.1 ¿Cuáles son las disposiciones legales en materia penal que debe aplicar los guardias de seguridad?

El derecho penal está establecido por reglas y principios, las primeras son normas legislativas, mientras que las segundas son normas constitucionales de derechos y justicia. (Ramiro García. Código Orgánico Integral Penal Comentado). A continuación algunos temas importantes que se aplican a la seguridad privada.

Estado de necesidad.- Existe estado de necesidad cuando la persona, al proteger un derecho propio o ajeno, cause lesión o daño a otra, siempre y cuando se reúnan todos los siguientes requisitos:

1. Que el derecho protegido esté en real y actual peligro.
2. Que el resultado del acto de protección no sea mayor que la lesión o daño que se quiso evitar.
3. Que no haya otro medio practicable y menos perjudicial para defender el derecho.

Legítima defensa.- Existe legítima defensa cuando la persona actúa en defensa de cualquier derecho, propio o ajeno, siempre y cuando concurren los siguientes requisitos:

1. Agresión actual e ilegítima.
2. Necesidad racional de la defensa.
3. Falta de provocación suficiente por parte de quien actúa en defensa del derecho.

Aprehensión.- Cualquier persona podrá aprehender a quien sea sorprendido en delito flagrante de ejercicio público y entregarlo de inmediato a la Policía Nacional. Las y los servidores de la Policía Nacional, del organismo competente en materia de tránsito o miembros de las Fuerzas Armadas, deberán aprehender a quienes sorprendan en delito flagrante e informarles los motivos de su aprehensión. En este último caso deberán entregarlos de inmediato a la Policía Nacional.

Allanamiento.- El domicilio o el lugar donde la persona desarrolle su actividad familiar, comercial o laboral, podrá ser allanado en los siguientes casos:

1. Cuando se trate de detener a una persona contra la que se ha dictado orden de detención con fines de investigación, prisión preventiva o se ha pronunciado sentencia condenatoria ejecutoriada con pena privativa de libertad.
2. Cuando la Policía Nacional esté en persecución ininterrumpida de una persona que ha cometido un delito flagrante.
3. Cuando se trate de impedir la consumación de una infracción que se está realizando o de socorrer a sus víctimas.
4. Cuando se trate de socorrer a las víctimas de un accidente del que pueda correr peligro la vida de las personas.
5. Cuando se trate de recaudar la cosa sustraída o reclamada o los objetos que constituyan elementos probatorios o estén vinculados al hecho que se investiga. En estos casos se procederá a la aprehensión de los bienes.



6. En los casos de violencia contra la mujer o miembros del núcleo familiar, cuando deba recuperarse a la agredida, agredido, o a sus familiares; cuando la agresora o el agresor se encuentre armado o bajo los efectos del alcohol, de sustancias catalogadas sujetas a fiscalización o esté agrediendo a su pareja o poniendo en riesgo la integridad física, psicológica o sexual de cualquier miembro de la familia de la víctima.

7. Cuando se trate de situaciones de emergencia, tales como: incendio, explosión, inundación u otra clase de estragos que pongan en peligro la vida o la propiedad.

En los casos de los numerales 1 y 5 se requerirá orden motivada de la o el juzgador y en los demás casos no requerirá formalidad alguna.

Para evitar la fuga de personas o la extracción de armas, instrumentos, objetos o documentos probatorios y mientras se ordena el allanamiento, la o el fiscal podrá disponer la vigilancia del lugar, la retención de las cosas y solicitar a la o al juzgador la orden de detención con fines investigativos para las personas que se encuentren en él.

MÓDULO II



DESARROLLO PERSONAL Y HUMANO



DESARROLLO PERSONAL Y HUMANO

1. Introducción:

El guardia de seguridad debe ser tolerante y demostrar empatía en el desempeño de sus funciones, para ello en este módulo se deben proponer situaciones de la vida real que le permitan adoptar estrategias de interrelaciones con otras personas de diferente personalidad, comprendiendo que el cliente es la persona más importante del negocio y que hay que atender con criterios de excelencia, pues de esto depende la continuidad de la compañía y su buena reputación.

El rol del guardia de seguridad es, en determinados momentos, tan complejo como confuso. Frecuentemente, el guardia está llamado a proporcionar una serie de servicios, la mayoría de los cuales están vinculados a la puesta en vigor de reglas, políticas y procedimientos. La naturaleza de este rol crea la necesidad única para el uso efectivo de habilidades en las relaciones humanas, específicamente, el uso de aserción efectiva y estrategias de difusión.

En este módulo se estudian elementos de relaciones humanas; trabajo en equipo y servicio al cliente que le permita un desarrollo personal compatible con el desempeño en la seguridad privada.

2. Competencias:

Al finalizar el módulo los/as guardias de seguridad estarán en capacidad de:

- Demostrar un comportamiento ético, como norma de conducta de su desarrollo personal, apegado a la normatividad y los principios de los derechos humanos, con firmeza y calidez humana.
- Practicar buenas relaciones interpersonales con los individuos con quienes interactúan en su área de trabajo, basadas en el respeto.
- Trabajar en equipo en su contribución al logro de la misión de proteger a personas, información, propiedades (entorno), bajo su responsabilidad.
- Atender al público respecto de la ubicación de oficinas, unidades administrativas o localización de personas que laboran en la instalación con cortesía y respeto.
- Organizar el flujo de personas para la atención ordenada en las dependencias públicas y privadas del cliente.



3. Contenidos generales del módulo:

- **UNIDAD UNO:** Relaciones Humanas
- **UNIDAD DOS:** Deontología
- **UNIDAD TRES:** Servicio al cliente

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.
- Se realizarán los siguientes trabajos prácticos:

TRABAJO PRÁCTICO No 1	Trabajo grupal para identificar un guardia profesional, bien presentado y con elevada autoestima.
TRABAJO PRÁCTICO No 2	Trabajo grupal en el que se expresen las ocasiones en que los guardias de seguridad apoyan al cumplimiento de la Misión de la Policía Nacional y en general al rol de seguridad ciudadana.
TRABAJO PRÁCTICO No 3	Trabajo grupal para indicar acciones de interrelación con los demás: clientes, empleadores, compañeros de trabajo.
TRABAJO PRÁCTICO No 4	Trabajo en equipo: Acciones para fortalecer la actitud frente al trabajo, empoderamiento y sentido de pertenencia
TRABAJO PRÁCTICO No 5	Trabajo grupal: el rol del/a guardia en apoyo a la seguridad ciudadana.



6. Tiempos:

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 Fierro Editores.
- ✓ Ministerio de Gobierno. 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*, Serie 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.pdf>



DESARROLLO PERSONAL Y HUMANO

1. UNIDAD UNO: RELACIONES HUMANAS

1.1. Definición e importancia de las relaciones humanas.

El ser humano es un ser social por naturaleza y necesita a los demás desde su nacimiento hasta el final de su vida, los seres sociales no son completos si les falta la relación con los demás, su relación grupal es básica para desarrollarse completa y armónicamente.

Se vuelve indispensable la reflexión sobre la manera como afrontamos las relaciones con nosotros mismos, la familia, la comunidad, la sociedad, asumiendo una actitud positiva y proactiva frente al rol que desempeñamos, generando valores tales como el compromiso y llevando las relaciones humanas dentro de un contexto de respeto y servicio.

Los valores transmitidos desde la niñez por nuestros: padres y educadores, corresponde aplicarlos en el rol de guardia de seguridad privada, al tratarse de una actividad de servicio dirigida a los usuarios, siendo necesario comprenderlo desde este enfoque que permita apuntalar las relaciones humanas como un punto prioritario para el correcto desempeño de nuestras funciones.

Una/un 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 un parámetro que permita al usuario calificar nuestro 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 y/o persona que contrata nuestros servicios, tiene verdadera importancia ya que de ellos 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.

Ser asertivo significa en realidad establecer parámetros razonables para que nos traten de forma justa. La asertividad es el punto medio entre dos extremos de la agresividad temeraria y la pasividad derrotista. La persona genuinamente asertiva no es ni lo uno ni lo otro, sabe comunicar sus ideas sin impedir que los otros hagan lo mismo. (Las 5 Habilidades Esenciales para tratar con las personas. Dale Carnegie).

Aprender a escuchar es importante para dar respuesta de manera oportuna a las inquietudes 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:

Es el conjunto de actos y expresiones con el que se manifiesta atención, consideración, educación y respeto en el trato social.

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, tales como: no utilizar el celular mientras se atiende al usuario, evitar enviar textos mientras se conduce un vehículo, 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:

Compromiso es una obligación contraída, la que se constituye en una exigencia moral regida por la voluntad libre. El sentimiento del deber nos hace más llevadera la senda de la vida, nos ayuda a conocer, aprender y obedecer, nos da la fuerza para vencer las dificultades, para resistir las tentaciones, para llevar a cabo lo que nos esforzamos para realizar, para ser honrados, bondadosos y fieles y ser lo que nosotros mismos somos.

Al desempeñar la función de guardias de seguridad, el nivel de compromiso que se requiere es alto, encontrándose impedido de abandonar su puesto de trabajo sin dejar el relevo respectivo, en su trabajo las necesidades personales quedan relegadas a supremacía de las necesidades colectivas, esto requiere de un gran nivel de voluntad para poder cumplir con la labor encomendada a su cargo.

1.2.4 Responsabilidad:

Es el cumplimiento de las obligaciones, o el cuidado al tomar decisiones. 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, al asumir las funciones de guardia de seguridad privada, es responsable del cuidado y protección de bienes, personas y valores.

Trabajar grupal analizando si realmente somos responsables de los actos de nuestra vida, o simplemente nos consideramos víctimas en el contexto cotidiano, luego en plenaria compartir 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 (Salove y 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. Las personas con habilidades emocionales bien desarrolladas también tienen más probabilidades de sentirse satisfechas y ser eficaces en su vida, y de dominar los hábitos mentales que favorezcan su propia productividad; las personas que no pueden poner cierto orden en su vida emocional

Con el grupo de estudiantes, se llevará a cabo un análisis 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.



libran batallas interiores que sabotean su capacidad de concentrarse en el trabajo y pensar con claridad. (Daniel Goleman)

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.

Una habilidad social clave es la empatía, o sea, comprender los sentimientos del otro y su perspectiva, y respetar las diferencias entre lo que cada uno siente respecto a las mismas cosas. Las relaciones interpersonales son un punto esencial del programa, lo que incluye aprender a escuchar y a formular las preguntas correctas, a discriminar entre lo que el otro expresa y los propios juicios y reacciones, a ser positivo antes que estar enfadado o en una actitud pasiva, y a aprender el arte de la cooperación, la solución de los conflictos y el compromiso de la negociación.

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 arqueado 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.

La mente racional es la forma de comprensión de la que somos típicamente conscientes, capaz de analizar y meditar.

La mente emocional es mucho más rápida que la mente racional, y se pone en acción sin detenerse un instante a pensar en lo que está haciendo, su rapidez descarta la reflexión deliberada y analítica que es el sello de la mente pensante. Las acciones que surgen de la mente emocional acarrearán una sensación de certeza especialmente fuerte, una consecuencia de una forma sencilla y simplificada de ver las cosas que pueden ser absolutamente desconcertante para la mente racional.

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.

Se conforman varios grupos de trabajo en el aula, cada uno representa una situación diferente y se requiere identificar 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.

2.1.2Cuál 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.

2.1.4Cuál 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 desenvolvemos, 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 Cuando 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 Cuando 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 Cuando 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.

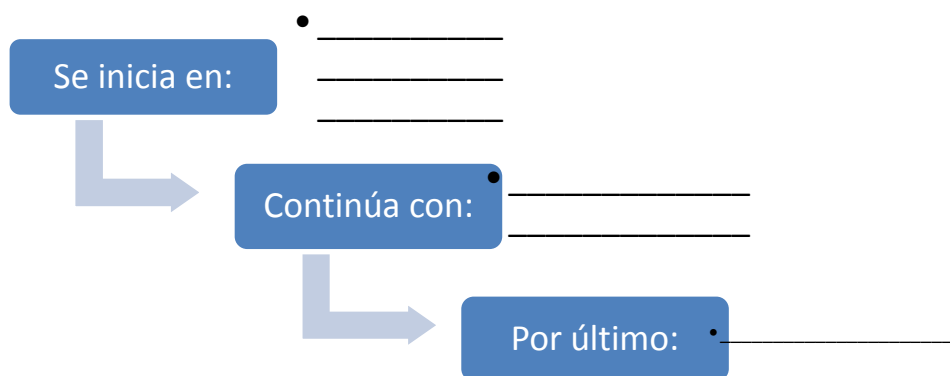


2.3.2 Cómo se da el proceso de formación de valores en el ser humano?

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.

VALORES

☐
☐ Respeto
☐ Honestidad
☐ Tolerancia
☐ Responsabilidad
☐ Puntualidad
☐ Disciplina

PRINCIPIOS

☐
☐ Atención prioritaria a grupos vulnerables
☐ Colaboración para la paz y la seguridad
☐ Respeto a los derechos humanos
☐ Confidencialidad

3. UNIDAD TRES: SERVICIO AL CLIENTE

Visión General

El servicio al cliente es el arte de servir a un cliente. El servicio al cliente es, con mucho, la estrategia de marketing más importante que una empresa puede utilizar en su búsqueda para capturar y conservar su cuota de mercado.

Los clientes son el activo más valioso de las organizaciones. Los clientes insatisfechos tendrán un efecto directo e indirecto sobre el futuro del negocio.



Para hablar de Servicio al Cliente es necesario introducirse en el mundo del cliente, y al hacerlo se nota que este es más que un ente generador de ingresos; es la razón misma de ser de esta y cualquier organización, pues su presencia hace de las organizaciones prósperas y fructíferas mientras que su ausencia marcará su principio y su fin.

Por el cliente nos especializamos, nos diversificamos, buscamos la excelencia, nos hacemos más competitivos, abrimos mercados, estudiamos mercados y una gran lista de etcéteras que buscan por todos los medios captar la más grande porción mercado.

Pero... cuál es la magia que mantiene al cliente? Qué es lo que realidad busca el cliente? Por qué muchos clientes no regresan? Por qué el cliente no es fiel?... la respuesta es SATISFACCIÓN y qué es satisfacción:

Philip Kotler, define la **satisfacción del cliente** como "el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas,



Entre los beneficios descritos por Kotler se encuentran: 1) La lealtad del cliente (que se traduce en futuras ventas), 2) difusión gratuita (que se



traduce en nuevos clientes) y 3) una determinada participación en el mercado. En otras palabras Satisfacción es darle al cliente lo que quiere sin importar como, cuando, donde.

A partir de esto nace el Servicio al Cliente cuyo objetivo es anclar las relaciones comerciales del cliente con la organización. Hablemos entonces de esta ancla.

Los siguientes resultados fueron investigados:

- *En un negocio promedio los ejecutivos no escucharán nada del 96% de los clientes insatisfechos que reciban servicio malo o grosero*
- *El 90% de los clientes que han recibido un mal servicio de una compañía no utilizará esa compañía otra vez*
- *Cada cliente insatisfecho cuenta su experiencia a un promedio de otras nueve personas*

Estos resultados son muy importantes para nuestro negocio, ya que tendrá un efecto sobre nuestra futura supervivencia y la capacidad de mantener puestos de trabajo para nuestros empleados.

Directrices Lo siguiente guía sirve para garantizar un servicio al cliente

Directrices de Servicio al Cliente
Siempre comportarse con buenas costumbres y valores morales
Salude a sus clientes cuando los vea
Sonría con sinceridad y diga 'Buenos días, señor ... "
Sea cálido, afable, paciente y amable
Permita a los clientes hablar sin interrupción
Nunca demuestre que está molesto o enojado cuando se trata de un cliente enojado
Su cliente cuenta con servicio confiable y rápido: entregarlo
Sea siempre puntual
Cree un clima cordial y receptivo antes de que el cliente ni siquiera se acerque a usted
Sea lo más respetuoso posible con el estado emocional del cliente
Si no sabe la respuesta a una pregunta, asegure al cliente que lo va a averiguar y que se asegurará él o ella sepa lo antes posible
Elimine cualquier sentimiento negativo que pueda tener sobre sus clientes, estos sentimientos se filtrarán a través de sus acciones

Imagen profesional

La impresión que otras personas tendrá un efecto definitivo en la imagen de nuestra empresa y su progresividad en la empresa.

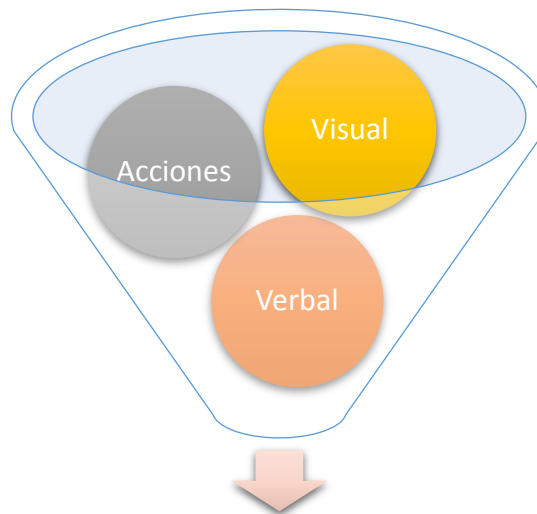


Imagen Profesional

Visual

Visibilidad

- Vístase para el éxito
- Buena postura

Cómo verse profesional

- El lenguaje corporal y las expresiones faciales deben reflejar sentimientos
- Haga contacto visual
- Siempre póngase de pie
- Los movimientos de manos deben estar abiertas y relajadas
- Vista correctamente (ropa limpia, planchada, etc.)

Verbal

Verbalmente

- Escuche sus propias palabras y explicaciones
- Utilice las palabras positivas
- Sea siempre objetivo

Cómo ser verbalmente profesional

- Mantenga su voz firme y clara
- Evite dudas incómodas
- Disminuya la velocidad para que suene más considerado y serio
- Elija cuidadosamente sus palabras
- Haga una pausa antes de los puntos significativos de



importancia

- Hable con claridad

Acciones

Acciones

- Desarrollar una reputación fiable y competente
- Comunicarse abierta, honestamente y con mucho tacto
- Represente su rol
- Mantenga sus promesas y compromisos
- Pula sus habilidades hacia la gente

Cómo hacer las cosas “correctamente”

- Recuerde los pequeños detalles
- Siempre dé una retroalimentación honesta y útil
- Respete a los demás
- Sea leal
- Respete y valore las diferencias de opinión
- Sea un buen oyente



Nuestros clientes son nuestro activo más valioso!!

El servicio al cliente es el paquete de actividades o acciones interrelacionadas que la empresa ofrece al cliente con el objetivo de satisfacer un deseo o una necesidad, podemos añadir que este servicio es casi siempre de naturaleza intangible.

Los principios de servicio al cliente que logran su satisfacción pueden ser diversos, como diversos son sus puntos de vista, sus gustos, sus percepciones, razas, género, edades, sus anhelos, etc. Lo que dicho en otras palabras es; “cada cliente es un mundo aparte” y cada cliente deberá ser tratado de forma igual y diferente a la vez, no es esto una dicotomía tan solo que busca por una parte tratar a todos los cliente con solo dos (2) ingredientes ACTITUD Y RESPETO y por otra incluir en nuestra gestión de servicio muchos recursos, formas, frases, gestos. En otras palabras entender que.

- El Cliente no depende de nosotros... nosotros dependemos de él.
- El Cliente es siempre la persona más importante en este y cualquier negocio.



- El Cliente no es una interrupción en nuestra labor... él es el propósito de la misma.
- No estamos haciéndole un favor... es el cliente quien nos hace un favor al darnos la oportunidad de servirle.
- El Cliente es una persona que nos trae sus deseos y aspiraciones. Es nuestro trabajo convertirlos en realidad con beneficio para él y para nosotros.





MÓDULO III

PREVENCIÓN DE RIESGOS Y ADMINISTRACIÓN DE EMERGENCIAS



PREVENCIÓN DE RIESGOS Y ADMINISTRACIÓN DE EMERGENCIAS

1. Introducción

En el lugar de trabajo del guardia pueden ocurrir diversos eventos adversos, mismos que podrían poner en peligro a las personas, bienes o información del cliente, al ser la función del guardia, la vigilancia y seguridad del puesto de servicio a él asignado, es indispensable que cuente con los conocimientos y las habilidades que le permitan brindar una respuesta oportuna y acertada frente a las amenazas existentes, es por ello que a través del presente módulo, se brindarán las herramientas para que el guardia pueda ponerlas en práctica cuando la condición lo amerite.

2. Competencias

Al finalizar el módulo los/as guardias de seguridad estarán en capacidad de:

- Manejar términos básicos de Gestión de Riesgos y de Seguridad y Salud Ocupacional, esto le permitirá tener una mejor comprensión acerca del manejo de la seguridad integral en su puesto de servicio.
- Leer los mapas de evacuación de las instalaciones en las que brinda el servicio, esto permitirá que el guardia pueda identificar claramente la distribución del espacio físico de las instalaciones en donde debe brindar el servicio de seguridad, así como conocer cuáles han sido determinadas como vías de evacuación hacia el punto de encuentro o puntos seguros.
- Leer los mapas de riesgos y recursos, el guardia podrá conocer cuál es la distribución del espacio físico de las instalaciones en donde debe brindar el servicio de seguridad, podrá identificar donde se encuentran los riesgos de la instalación, así como el tipo de riesgo existente, además visualizará la ubicación de los recursos con los que cuenta el cliente, para hacer frente a los riesgos.
- Identificar el significado de la señalización de seguridad para poder cooperar con el cumplimiento de las normas internas del cliente.
- Aplicar técnicas de evacuación de acuerdo al tipo de amenaza y a las características de la persona a evacuar.
- Actuar en respuesta a los eventos que afecten a personas, información y propiedades (entorno), mediante la aplicación de protocolos de seguridad; con serenidad y en el marco del compromiso y respeto.



- Colaborar dentro de sus competencias con los Departamentos o Unidades de Seguridad Física, Seguridad y Salud Ocupacional, Brigadas Institucionales de Emergencia.
- Emplear los tipos de extintores, dependiendo de las circunstancias y tipos de incendio, con el fin de salvaguardar la vida y el patrimonio de los clientes.

3. Contenidos generales del módulo

- **UNIDAD UNO: Gestión de Riesgos- Conceptos básicos**
- **UNIDAD DOS: Seguridad y Salud Ocupacional**
- **UNIDAD TRES: Señalización de Seguridad**
- **UNIDAD CUATRO: El fuego y sus elementos de extinción “extintores”**
- **UNIDAD CINCO: Mapa de Riesgos y Recursos.**
- **UNIDAD SEIS: Protocolos de seguridad ante eventos adversos.**

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

OBLIGATORIAS

- Realizar ejercicios prácticos de evacuación aplicando técnicas
- Simulacros tomando en cuenta las funciones y competencias del guardia
- Uso de extintores



6. Tiempo:

40 horas

7. Bibliografía

- Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres- Colombia, p. 16, 18.
- Secretaría Técnica de Gestión de Riesgos, p.131, 132, 134, 137, 139, 140.
- Acuerdo No. SNGR-009-2013.
- Seguridad Minera n° 102. Fuente, 2014.
- INSHT- NTP 599, 2001, p.1.
- Multiservicios Nicole Señalización. 2017. Obtenido en fecha 03, 2020, desde el sitio web: <http://nicolesenalizacion.com/index.php/productos/senales-informativas>
- Revista educativa MapaInteractivo.net. Equipo de redacción profesional. (2014, 11). Mapa de riesgos. Escrito por: Matos Moquete Bencosme. Obtenido en fecha 03, 2020, desde el sitio web: <https://www.mapainteractivo.net/fotos/mapa-de-riesgos.html>.
- Seguridad y Salud en el Trabajo ISO 45001. Obtenido en fecha 03, 2020, desde el sitio web: <http://norma-ohsas18001.blogspot.com/2013/01/los-mapas-de-riesgos.html>
- Rafael Diosdado Zambrano Mora. Planos de Ubicación de Riesgos y Evacuación. Mar 27, 2015 . Obtenido en fecha 03, 2020, desde el sitio web:https://issuu.com/rafaeldiosdadozambranomora/docs/iasd-im_plan_evacu
- INSIGNIA, 3 diciembre, 2016. Obtenido en fecha 03, 2020, desde el sitio web: <https://blog.elinsignia.com/2016/12/03/plano-evacuacion-definicion-ejemplo/>
- Universitas Miguel Hernández de Elche.Recomendaciones para la evacuación de personas con discapacidad.
- Ruben Apaza 28 dic. 2012Seguridad y Salud Ocupacional: Definición. Obtenido en fecha 03, 2020, desde el sitio web: <https://www.rubenapaza.com/2012/12/seguridad-y-salud-ocupacional-definicion.html>



PREVENCIÓN DE RIESGOS Y ADMINISTRACIÓN DE EMERGENCIAS.

1. UNIDAD UNO: GESTIÓN DE RIESGOS- CONCEPTOS BÁSICOS

Amenaza: Peligro latente de que un evento físico de origen natural, causado, o inducido por la acción humana de manera accidental, se presente con una severidad suficiente para causar pérdida de vidas, lesiones u otros impactos en la salud, así como también daños y pérdidas en los bienes, la infraestructura, los medios de sustento, la prestación de servicios y los recursos ambientales.

Amenazas Naturales: Procesos o fenómenos naturales que tienen lugar en la biosfera que pueden resultar en un evento perjudicial y causar la muerte o lesiones, daños materiales, interrupción de la actividad social y económica o degradación ambiental.

Las amenazas naturales se pueden clasificar por origen en: geológicas, hidrometeorológicas o biológicas. Fenómenos amenazantes pueden variar en magnitud o intensidad, frecuencia, duración, área de extensión, velocidad de desarrollo, dispersión espacial y espaciamiento temporal.

Análisis de amenazas / peligros: Estudios de identificación, mapeo, evaluación y monitoreo de una(s) amenaza(s) para determinar su potencialidad, origen, características y comportamiento.

Análisis de Riesgos:

- Identificar el origen, naturaleza, extensión, intensidad, magnitud y recurrencia de la amenaza.
- Determinar el grado de vulnerabilidad, capacidad de respuesta y grado de resiliencia.
- Construir escenarios de riesgos probables.
- Identificar las medidas y recursos disponibles
- Fijar prioridades en cuanto a tiempos y activación de recursos.
- Determinar niveles aceptables de riesgo, costo-beneficio.
- Contar con sistemas de administración efectivos y apropiados para implementar y controlar los procesos anteriores.

Conocimiento del riesgo: Es el proceso de la gestión del riesgo compuesto



por la identificación de escenarios de riesgo, el análisis y evaluación del riesgo, el monitoreo y seguimiento del riesgo y sus componentes y la comunicación para promover una mayor conciencia del mismo que alimenta los procesos de reducción del riesgo y de manejo de desastre.

Debilidad: Características, condiciones o factores internos que pueden ser fortalecidos a corto plazo y que inciden en la materialización del riesgo.

Emergencia: Tipo de perturbación cuya ocurrencia o inminencia tiene el potencial para alterar o perturbar el funcionamiento de un sistema, con daño grave para las personas, las colectividades, la naturaleza, los bienes o los servicios.

Evaluación de riesgos: Metodología para determinar la naturaleza y el grado de riesgo a través del análisis de amenazas potenciales y evaluación de condiciones existentes de vulnerabilidad que pudieran representar una amenaza potencial o daño a la población, propiedades, medios de subsistencia y al ambiente del cual dependen.

El proceso de evaluación de riesgos se basa en una revisión tanto de las características técnicas de amenazas, a saber: su ubicación, magnitud o intensidad, frecuencia y probabilidad; así como en el análisis de las dimensiones físicas, sociales, económicas y ambientales de la vulnerabilidad y exposición; con especial consideración a la capacidad de enfrentar los diferentes escenarios del riesgo.

Evento adverso: Factor que puede generar incidentes, emergencias, desastres o catástrofes.

Su origen puede ser tanto natural como antrópico.

Gestión de Riesgos: Proceso integral de planificación, organización, dirección y control dirigido a la reducción de riesgos, manejo de desastres y recuperación ante eventos ya ocurridos, orientado al desarrollo humano, económico, ambiental y territorial, sostenible.

ÁREAS	COMPONENTES
Análisis de riesgos	Estudio de Amenazas y Vulnerabilidad
Reducción de riesgos	Prevención, Mitigación
Manejo de emergencias	Preparación, Alerta y Respuesta
Recuperación	Rehabilitación y Reconstrucción

Incidente: Tipo de perturbación puntual y de impacto limitado, que no altera gravemente el funcionamiento de un sistema o comunidad.

Peligro: Es una causa del riesgo.



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.

Prevención: Conjunto de medidas y acciones implementadas con anticipación para evitar o impedir que se presenten y generen nuevos riesgos.

Dependiendo de la viabilidad social y técnica y de consideraciones de costo/beneficio, la inversión en medidas preventivas se justifica en áreas afectadas frecuentemente por desastres. En este contexto, la concientización y educación pública relacionadas con la reducción del riesgo de desastres, contribuyen a cambiar la actitud y los comportamientos sociales, así como a promover una “cultura de prevención”.

Punto de encuentro: Lugar definido previamente al que acuden los individuos y familias para proteger su vida y salud frente a los efectos negativos de un evento adverso.

Reducción del riesgo: Es el proceso de la gestión del riesgo, está compuesto por la intervención dirigida a modificar o disminuir las condiciones de riesgo existentes, entiéndase: mitigación del riesgo y a evitar nuevo riesgo en el territorio, entiéndase: prevención del riesgo. Son medidas de mitigación y prevención que se adoptan con antelación para reducir la amenaza, la exposición y disminuir la vulnerabilidad de las personas, los medios de subsistencia, los bienes, la infraestructura y los recursos ambientales, para evitar o minimizar los daños y pérdidas en caso de producirse los eventos físicos peligrosos. La reducción del riesgo la componen la intervención correctiva del riesgo existente, la intervención prospectiva de nuevo riesgo y la protección financiera.

Respuesta: Conjunto de prácticas, recursos y capacidades institucionales y ciudadanas que se aplican para minimizar la pérdida de vidas humanas, y aliviar el sufrimiento asociado a los diversos tipos de eventos adversos; así como para la atención inicial de los daños en las personas, bienes, servicios y medios de subsistencia.

Riesgo: Es la probabilidad de ocurrencia de un peligro latente que provoca pérdida de vidas humanas, pérdidas económicas, sociales o ambientales en un sitio particular y durante un tiempo de exposición determinado.

Convencionalmente el riesgo es expresado por la expresión $\text{Riesgo} = \text{Amenazas} \times \text{vulnerabilidad}$.



Ruta de evacuación: Vía por la cual avanzan las personas que están sometidas a un riesgo hacia una zona de seguridad.

Servicios de Emergencia: El conjunto de agencias especializadas que tienen responsabilidades y objetivos específicos de servir y proteger a las personas y sus propiedades en situaciones de emergencia.

Simulación: Escenificación del manejo de un hipotético evento adverso por parte de los tomadores de decisión. Es un ejercicio que se realiza en un solo ambiente, que puede ser un salón, una vivienda, una oficina, donde los tomadores de decisiones ponen a prueba los mecanismos y los flujos estipulados en un plan previamente establecido.

Simulacro: Ejercicio práctico de manejo de un evento adverso, siguiendo los procedimientos establecidos en un plan. Los simulacros son claves para evaluar las estrategias, procedimientos, desempeños, tiempos y resultados previstos en el plan previamente establecido. El simulacro muestra un hecho real en condiciones normales, con personajes y escenarios reales, en tiempo fijo.

Vulnerabilidad: Corresponde a las condiciones, factores y procesos que aumentan la susceptibilidad y exposición de una comunidad o sistema al impacto de las amenazas, y a los factores que dañan su resiliencia.

Características, condiciones o factores internos que no pueden ser fortalecidos a corto plazo y que inciden en la materialización del riesgo.

Zona Segura: Zona identificada y adecuadamente señalizada, con baja exposición y susceptibilidad ante una amenaza determinada.

2. UNIDAD DOS: SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

2.1. En qué consiste la Seguridad y Salud Ocupacional:

La Seguridad y Salud Ocupacional (SySO) es una multidisciplina en asuntos de protección, seguridad, salud y bienestar de las personas involucradas en el trabajo. Los programas de seguridad e higiene industrial buscan fomentar un ambiente de trabajo seguro y saludable. El SySO también incluye protección a los compañeros de trabajo, familiares, empleadores, clientes, y otros que podan ser afectados por el ambiente de trabajo.

Según la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y la Organización Mundial de la Salud (OMS) “La salud ocupacional debe tener como objetivo la



promoción y mantenimiento del más alto grado de bienestar físico, mental y el bienestar social de los trabajadores en todas las ocupaciones, la prevención entre los trabajadores de las desviaciones de salud causados por sus condiciones de trabajo, la protección de los trabajadores en su empleo contra los riesgos resultantes de factores adversos a la salud; la colocación y el mantenimiento del trabajador en un entorno de trabajo adaptado a sus capacidades fisiológicas y psicológicas y, para resumir: la adaptación del trabajo al hombre y cada hombre a su puesto de trabajo.” (OIT y OMS, 1950)

2.2. Brigadas Institucionales de Emergencia

Se denomina brigada de emergencia al grupo de trabajadores que se encuentran debidamente organizados, entrenados y equipados para estar en la absoluta capacidad de identificar las condiciones de riesgo que puedan generar determinadas emergencias y así mismo se encuentran entrenados para actuar oportunamente controlando o minimizando sus consecuencias de dichos riesgos identificados.

Todas las instituciones están en la obligación de conformar las brigadas institucionales de emergencia, cuyos miembros son los mismos trabajadores de la empresa ya sea pública o privada, estas son las personas que se encargarán de responder frente a las amenazas de las instalaciones, el guardia de seguridad cooperará con las mismas, al coordinar las actividades de las brigadas, con las funciones de su puesto de servicio.

DIRECTOR GENERAL DE EMERGENCIAS
ANTES (Etapas de Preparación)
Destinar un presupuesto para casos de emergencia y / o desastres.
Coordinar la selección de los integrantes de las diferentes brigadas.
Equipar a las brigadas con los materiales y elementos para cumplir sus actividades.
Elaborar un cronograma de trabajo para realizar ejercicios de simulación y posteriores simulacros.
Controlar que se realice el mantenimiento de los servicios básicos e instalaciones.
Con el apoyo de los Organismos Básicos, capacitar a cada una de las brigadas
Difundir el Plan de Emergencia Institucional a todo el personal para su conocimiento y posterior ejecución.
DURANTE (Etapas de Respuesta)
Poner en ejecución el Plan de Emergencia y/o Desastre.
Activar en la zona de Seguridad el Centro Institucional de Emergencia (CIE).
Recibir novedades y tomar decisiones.
Solicitar el apoyo de los Organismos Básicos, instituciones, o personas para cumplir su misión.
Disponer que las Unidades Operativas, cumplan las disposiciones dadas por el Centro Institucional de Emergencia (CIE).
DESPUÉS (Etapas de Rehabilitación de Emergencia)



Verificar las condiciones en las que se encuentran las instalaciones antes de ser ocupadas nuevamente.

Receptar los informes de cada una de las brigadas.

Evaluar y elaborar un informe final.

JEFE DE BRIGADAS- JEFE DE OPERACIONES

ANTES

(Etapas de Preparación)

Participar en la Elaboración del Plan.

Revisar / Actualizar 2 veces al año el Plan de Autoprotección ante desastres.

Determinar con el Comité Institucional de Emergencias, las diversas áreas críticas, Zonas de Seguridad, Rutas de Evacuación, Rutas Alternas, y las respectivas Señalizaciones.

Participar, Dirigir y Supervisar Ejercicios de simulación y los respectivos simulacros.

Colaborar con el director de emergencias en la difusión del Plan de Emergencia Institucional a todo el personal para su conocimiento y posterior ejecución.

DURANTE

(Etapas de Respuesta)

Ejecutar el Plan ante Desastres.

Instalar un puesto de mando en coordinación con el director de emergencias.

Asesorar en las acciones a seguir durante / después de cada evento.

DESPUÉS

(Etapas de Rehabilitación de Emergencia)

Realizar las inspecciones físicas a las instalaciones antes de ser ocupadas.

Recibir las recomendaciones de los miembros de los Organismos Básicos, confirmando que las instalaciones son seguras.

Verificar las novedades del personal y / o equipos que fueron utilizados durante la emergencia.

Actualizar el Plan

Elaborar un informe para las Autoridades de la institución

BRIGADA CONTRA INCENDIOS

Color: Rojo

PROGRAMA DE CAPACITACIÓN PARA GUARDIAS DE SEGURIDAD PRIVADA
Modalidad Fija



Instituto Superior Tecnológico
POLICÍA NACIONAL



MINISTERIO
DE GOBIERNO

ANTES (Etapa de Preparación)
Solicitar la capacitación en el combate contra incendios para el personal integrante de la Brigada, al Cuerpo de Bomberos o a una empresa privada.
Revisar constantemente las instalaciones eléctricas, así como los electrodomésticos existentes.
Disponer el equipo mínimo indispensable para combatir incendios, ubicarlos adecuadamente, revisarlos periódicamente, así como vigilar la fecha de su caducidad.
Instruir al personal de la Institución en el combate de incendios.
Realizar inspecciones periódicas en el interior y exterior de las instalaciones para detectar riesgos y amenazas.
Participar en los ejercicios de simulación y simulacros.
DURANTE (Etapa de Respuesta)
Combatir el incendio en su inicio hasta donde sea posible, utilizando los medios disponibles.
Apoyar indirectamente las acciones que realice el Cuerpo de Bomberos.
Coordinar las actividades con las otras Brigadas.
Otras.
DESPUES (Etapa de Rehabilitación de Emergencia)
Verificar novedades de personal y material de la Brigada.
Agrupar al personal de la institución y revisar novedades.
Realizar la evaluación de daños y análisis de necesidades de la instalación
Elaborar el informe parcial de las novedades y tareas cumplidas por la Brigada.
Otras.

BRIGADA DE EVACUACIÓN
Color: Naranja
ANTES (Etapa de Preparación)
Solicitar al Servicio Nacional de Gestión de Riesgos y Emergencias o a empresas privadas, la capacitación al personal integrante de la Brigada, en técnicas para ser aplicadas en la Evacuación de las personas y bienes materiales que se encuentren en la instalación y que sea posible evacuarlos.
Disponer el equipo mínimo indispensable para las actividades de evacuación.
Instruir al personal de la institución en normas de evacuación.
Señalización de vías de evacuación hacia la zona de seguridad o punto de encuentro.
Coordinar las actividades con el resto de Brigadas.
Realizar inspecciones periódicas en el interior y exterior de las instalaciones, a fin de detectar

PROGRAMA DE CAPACITACIÓN PARA GUARDIAS DE SEGURIDAD PRIVADA
Modalidad Fija



Instituto Superior Tecnológico
POLICÍA NACIONAL



MINISTERIO
DE GOBIERNO

amenazas.
Identificar el lugar exacto donde deben llegar los heridos, enfermos y extraviados que serán evacuados.
Participar en los ejercicios de simulación y simulacros.
Otras.
DURANTE (Etapa de Respuesta)
Realizar la evacuación del personal de la institución.
Si la situación lo permite, realizar la búsqueda y rescate de: personas, documentos calificados, equipos, etc.
Realizar las actividades en coordinación con las otras Brigadas.
Otras.
DESPUES (Etapa de Rehabilitación de Emergencia)
Verificar novedades de personal y material de la Brigada.
Elaborar el informe parcial de las novedades y tareas.
Otras.

BRIGADA DE PRIMEROS AUXILIOS
Color: Verde con una cruz blanca en el centro
ANTES (Etapa de Preparación)
Solicitar a la Cruz Roja u otras instituciones dedicadas a la salud, la capacitación para el personal de la Brigada de Primeros Auxilios
Disponer del equipo mínimo indispensable de Primeros Auxilios, botiquín y otros recursos para cumplir su tarea.
Conocer debidamente la zona de seguridad y establecer el sitio a donde llegarán los heridos y enfermos; el mismo que será de fácil acceso.
Seleccionar el sitio donde ubicar las camillas, botiquines y otros implementos para ocupar durante la emergencia.
Instruir al personal de la Institución en normas de Primeros Auxilios.
Coordinar estrechamente con las otras Brigadas.
Mantener un listado de hospitales, clínicas y centro de salud más cercanos a la institución.
Participar en ejercicios de simulación y simulacros.
Otras.
DURANTE (Etapa de Respuesta)

PROGRAMA DE CAPACITACIÓN PARA GUARDIAS DE SEGURIDAD PRIVADA
Modalidad Fija



Instituto Superior Tecnológico
POLICÍA NACIONAL



MINISTERIO
DE GOBIERNO

Brindar primeros auxilios a quien lo necesite mientras llega el personal enviado a través del SIS ECU 911.
Priorizar la atención de personas afectadas, dependiendo de su gravedad.
Coordinar las actividades con las otras Brigadas.
Elaborar la lista de afectados con sus respectivos signos y síntomas y entregar en forma oportuna al Comité Institucional para Emergencias.
Otras
DESPUES (Etapas de Rehabilitación de Emergencia)
Verificar el estado de salud de las personas afectadas de la institución.
Verificar novedades de personal y material de la Brigada.
Elaboración del informe parcial de las novedades y tareas cumplidas por la Brigada.
Otras

UNIDAD DE CONTROL Y COMUNICACIONES
Color: Lila
ANTES (Etapas de Preparación)
Solicitar la capacitación al personal integrante de la Brigada.
Instruir al personal de la institución en normas de comunicación.
Revisar continuamente los instrumentos de alarmas (acústicas y visuales).
Capacitar al personal, en el tipo de alarmas que se utilizará en la institución.
Mantener actualizados los números telefónicos de: casas de salud, médicos, y del personal que trabaja en la Institución.
Disponer de señales suplementarias o alternas de alarmas.
Participar en los ejercicios de simulación y simulacros.
Otras.
DURANTE (Etapas de Respuesta)
Activar la alarma al darse el evento.
Disponer de los medios de comunicación al Comité Institucional de Emergencia (CIE) en la Zona de Seguridad.
Coordinar las actividades con el resto de Brigadas.
Otras.
DESPUES (Etapas de Rehabilitación de Emergencia)
Elaborar el informe parcial de las novedades y tareas.
Otras.

2.3. Equipos de Protección Personal EPP/ Equipos de Protección Individual EPI

Chalecos de Resistencia Balística: Son prendas de uso personal cuyo objetivo es disminuir el impacto del proyectil que es disparado hacia el torso del usuario, impidiendo así la penetración de la bala y minimizando el riesgo de muerte o lesiones, además con una placa anti corte puede también disminuir el riesgo provocado por objetos punzo cortantes.

El chaleco de resistencia balística constituye un equipo de protección personal para el guardia ya que su objetivo es evitar que el personal de seguridad sufra daños ocasionados a consecuencia de su actividad laboral, derivados de las amenazas de rigen antrópico como es la delincuencia con uso de armas de fuego.



Equipo de Protección Conforme a los Riesgos de la Actividad del Cliente:

El Equipo de Protección Personal o EPP son equipos, piezas o dispositivos que evitan que una persona tenga contacto directo con los peligros de ambientes riesgosos, los cuales pueden generar lesiones y enfermedades.

Los EPP comprenden todos aquellos dispositivos, accesorios y vestimentas de diversos diseños que emplea el trabajador para protegerse contra posibles lesiones.

Los Equipos de Protección Personal se clasifican en:

- Protección a la Cabeza (cráneo).
- Protección de Ojos y Cara.
- Protección a los Oídos.
- Protección de las Vías Respiratorias.
- Protección de Manos y Brazos.
- Protección de Pies y Piernas.
- Cinturones de Seguridad para trabajo en Altura.
- Ropa de Trabajo.
- Ropa Protectora.



2.4. Plan de Emergencia Institucional

El Plan de Emergencia es un documento formal en el cual se identifiquen las amenazas y vulnerabilidades de las instalaciones, así como los recursos tanto materiales, técnicos y humanos disponibles para hacer frente a eventos adversos; así también, se establecen procedimientos a seguir antes, durante y después de una emergencia, para evitar o reducir la afección a los clientes internos y externos de las instalaciones, así también se busca garantizar en medida de lo posible el normal funcionamiento de las actividades que en las instalaciones se lleven a cabo.

Objetivos específicos del plan de emergencia:

- Identificar las amenazas a las que están expuestas las instalaciones.
- Identificar las vulnerabilidades
- Analizar las amenazas versus las vulnerabilidades identificadas para determinar la probabilidad de ocurrencia de un evento adverso, así como su nivel.
- Brindar una herramienta guía que permita orientar a los clientes internos y externos de las instalaciones, acerca de las rutas de evacuación y los puntos seguros o puntos de encuentro en caso de presentarse un evento adverso.
- Elaborar procedimientos operativos normalizados que permitan una eficaz atención de las emergencias.
- Establecer un procedimiento normalizado de evacuación para todos los clientes tanto internos como externos de las instalaciones.
- Minimizar el tiempo de reacción de los clientes internos y externos ante una emergencia.
- Evitar o minimizar las lesiones y las complicaciones postraumáticas que puedan sufrir los clientes internos y externos como consecuencia de una emergencia.
- Practicar periódicamente todas las actividades realizando simulaciones y simulacros de acuerdo con el Plan de Emergencia.



3. UNIDAD TRES: SEÑALIZACIÓN DE SEGURIDAD

Las señales de Seguridad resultan de la combinación de formas geométricas y colores, a las que se les añade un símbolo o pictograma atribuyéndoseles un significado determinado en relación con la seguridad, el cual se quiere comunicar de una forma simple, rápida y de comprensión universal.

3.1. Colores de Seguridad

Los colores de seguridad podrán formar parte de una señalización de seguridad o constituirlos por sí mismos. En el siguiente cuadro se muestran los colores de seguridad, su significado y otras indicaciones sobre su uso:

COLOR	SIGNIFICADO	INDICACIONES Y PRECISIONES
Rojo	Señal de prohibición	Comportamientos peligrosos
	Peligro-alarma	Alto, parada, dispositivos de desconexión de emergencia. Evacuación
	Material y equipos de lucha contra incendios	Identificación y localización
Amarillo, o amarillo anaranjado	Señal de advertencia	Atención, precaución. Verificación
Azul	Señal de obligación	Comportamiento o acción específica. Obligación de utilizar un equipo de protección individual
Verde	Señal de salvamento o de auxilio	Puertas, salidas, pasajes, material, puestos de Verde salvamento o de socorro, locales
	Situación de seguridad	Vuelta a la normalidad

3.2. Tipos de Señales

Las señales de Seguridad en función de su aplicación se dividen en:

- Señales de prohibición:** Prohíben un comportamiento susceptible de provocar un peligro. Forma redonda. Pictograma negro sobre fondo blanco, bordes y banda (transversal descendente de izquierda a derecha atravesando el pictograma).



2. Señales de obligación: Obligan a un comportamiento determinado.
Forma redonda. Pictograma blanco sobre fondo azul.





3. **Señales de advertencia:** Advierten de un peligro. Forma triangular. Pictograma negro sobre fondo amarillo.





4. Señales relativas a los equipos de lucha contra incendios: Forma rectangular o cuadrada. Pictograma blanco sobre fondo rojo.





5. **Señales de información:** Proporcionan una indicación de seguridad o de salvamento. En base a ello podemos diferenciar entre:

5.1. **Señal de salvamento:** Aquella que en caso de peligro indica la salida de emergencia, la situación del puesto de socorro o el emplazamiento. Forma rectangular o cuadrada. Pictograma blanco sobre fondo verde.





- 5.2. **Señal indicativa:** Aquella que proporciona otras informaciones de seguridad distintas a las descritas (prohibición, obligación, advertencia y salvamento).





Además de las señales descritas existen la Señal adicional o auxiliar, que contiene exclusivamente un texto y que se utiliza conjuntamente con las señales de seguridad mencionadas, y la señal complementaria de riesgo permanente que se empleará en aquellos casos en que no se utilicen formas geométricas normalizadas para la señalización de lugares que suponen riesgo permanente de choque, caídas, etc. La señalización se efectuará mediante franjas alternas amarillas y negras. Las franjas deberán tener una inclinación aproximada de 45° y ser de dimensiones similares de acuerdo con el siguiente modelo:



4. UNIDAD CUATRO: EL FUEGO Y SUS ELEMENTOS DE EXTINCIÓN “EXTINTORES”

4.1. Triángulo de Fuego

En su concepto más simplificado, el fuego se produce cuando existen simultáneamente en el tiempo y el espacio los tres factores siguientes:

- Una materia combustible.
- Un comburente, normalmente el oxígeno del aire.
- Calor suficiente, que aporta la energía necesaria para activar la reacción.

Estos factores pueden asimilarse a los tres lados de un triángulo, cada uno de los cuales, debe estar siempre en contacto con los otros dos para que se produzca la combustión.

Este principio es de aplicación general a los fuegos de combustibles sólidos, que generalmente producen residuos y forman brasas incandescentes (Seguridad Minera n° 102. Fuente, 2014).



Triangulo De Fuego

Fuente:Revista Seguridad Minera n° 102.

El incendio puede extinguirse mediante la eliminación de uno cualquiera de los elementos.

4.2. Clases de Fuego

La importancia del combustible afectado en un incendio es tan destacada que los incendios se clasifican de acuerdo con el combustible.

En la norma UNE-EN-2 se distinguen 5 clases de fuego, de acuerdo con el tipo de combustible, que son:

- **Clase A:** Son los fuegos de materiales sólidos, generalmente de naturaleza orgánica, cuya combustión se realiza normalmente con formación de brasas. Ejemplo: Madera, carbón, tela, papel, cartón, paja, plásticos, caucho, etc.
- **Clase B:** Son los fuegos de líquidos o de sólidos licuables. Ejemplo: Gasolina, petróleo, alcohol, gasóleo, alquitrán, grasas, ceras, parafinas, etc.
- **Clase C:** Son los fuegos de gases. Ejemplo: Acetileno, butano, metano, propano, gas natural, gas ciudad, hidrógeno, propileno, etc.
- **Clase D:** Son los fuegos de metales. Ejemplo: Aluminio en polvo, potasio, sodio, magnesio, etc.



- **Clase F:** Son los fuegos derivados de la utilización de ingredientes para cocinar (aceites y grasas vegetales o animales) en los aparatos de cocina. (Seguridad Minera n° 102. Fuente, 2014).



4.3. Tipos de Incendio por Magnitud

Conato: es un pequeño incendio que puede ser sofocado rápidamente con extintores estándar. Es conveniente conocer cómo usar un extintor y conocer los tipos de extintores. Así podremos extinguir un conato y evitar que pase a ser un incendio mucho más destructivo.

Incendio parcial: Abarcan parte de una instalación, casa o edificio. Este fuego es muy peligroso y podría extenderse y descontrolarse para pasar a ser un incendio total. En estos casos ya de nada sirve enfrentarse al fuego con extintores. Hay que salir en a una zona segura y esperar a los equipos de emergencia especializados.

Incendio total: Es el incendio que se encuentra totalmente fuera de control y afecta a toda una casa, edificio o instalación. Es casi imposible combatirlo y lo que intentarán los bomberos es que no se extienda a otros edificios colindantes (Seguridad Protección Contra incendios, 2011).

4.4. Extintores de Fuego

Los extintores son elementos portátiles destinados a la lucha contra fuegos incipientes. Sirven para dominar o extinguir cualquier tipo de fuego generado para evitar así su transformación en incendios mayores. Existe un tipo de extintor recomendado para cada tipo de incendio.

- Extintor de agua
- Extintor de espuma



- Extintor de en polvo seco
- Extintor de Dióxido de Carbono (CO2)

Agente de extinción de fuego	Clase de fuego		
	A	B	C
Agua	El más conveniente	peligroso	peligroso
Espuma	adecuado	El más conveniente	peligroso
CO2	inadecuado	adecuado	El más conveniente
Polvo químico seco	El más conveniente	El más conveniente	El más conveniente

4.5. Información a tomar en cuenta para el uso adecuado de extintores

La importancia de elegir el extintor correcto

Usando el extintor incorrecto no sólo puede tener consecuencias perjudiciales para sí mismo, sino que también puede poner la vida de otros en peligro.

Los Factores a considerar al elegir un extintor de incendios son:

- Clasificación de los incendios - Tipo
- Clasificación del extintor requerido
- El tamaño y la intensidad del fuego
- Uso de extintor
- Cualquier riesgo o riesgos operativos
- Disponibilidad de personal capacitado competente /
- Identificación de peligros (incluidos los riesgos ambientales)
- Condiciones atmosféricas (viento, temperatura, etc.)

Antes de usar un extintor de incendios - Observar y confirmar el estado.

Para un correcto uso del extintor se deberá tomar en cuenta:

- Cuando sea necesario utilizar un extintor de incendios a su objetivo principal será el de seleccionar correctamente el extintor de acuerdo con el tipo de fuego que requiere ser puesto.
- Durante el proceso de extinción debe, todo momento, garantizar la seguridad. Seguridad para sí mismo, la vida y la propiedad de otros.
- Recuerde que su vida es más importante que cualquier propiedad, construcción, documento o elemento que pueda ser perdido en un

incendio.

- Todos los extintores de incendios modernos funcionan de la misma manera.
- El acrónimo HAPA le ayudará a recordar Cómo utilizar un extintor de incendios

H	• Halar
A	• Apuntar la boquilla
P	• Presionar los mangos juntos
A	• Abaniquear la boquilla de un lado a otro



5. UNIDAD CINCO: MAPA DE RIESGOS Y RECURSOS.

De modo básico se puede decir que al mapa de riesgos se refiere a todo instrumento informativo de carácter dinámico, que brinda la capacidad de poder conocer los factores de riesgo y los más probables daños que se pueden manifestar en un ambiente de trabajo dado. Por tanto, se puede decir que la identificación y la valoración de los riesgos, así como las consecuencias que estos representan, se convierte en una información necesaria, que nos permitirá brindar cierta prioridad a las situaciones de mayor riesgo dentro de las medidas preventivas que se planea implementar.

De esta manera se puede concluir que el carácter dinámico de un mapa de riesgos nos brinda la posibilidad de seguir al detalle la evolución del riesgo, viendo



también su reacción cuando se cambian las tecnologías. Asimismo, señalar que este conocimiento se convierte en una herramienta preventiva que permitirá una lucha o tratamiento eficaz de los factores que representan cierto peligro en el ambiente de trabajo, considerando que esta metodología a diferencia de otros sistemas de información dinámicos, implica que los trabajadores participen activamente, lo cual se convierte en algo fundamental para consolidar la salud laboral. Es por eso que este método representa un poderoso instrumento de gestión y participación durante su implementación.

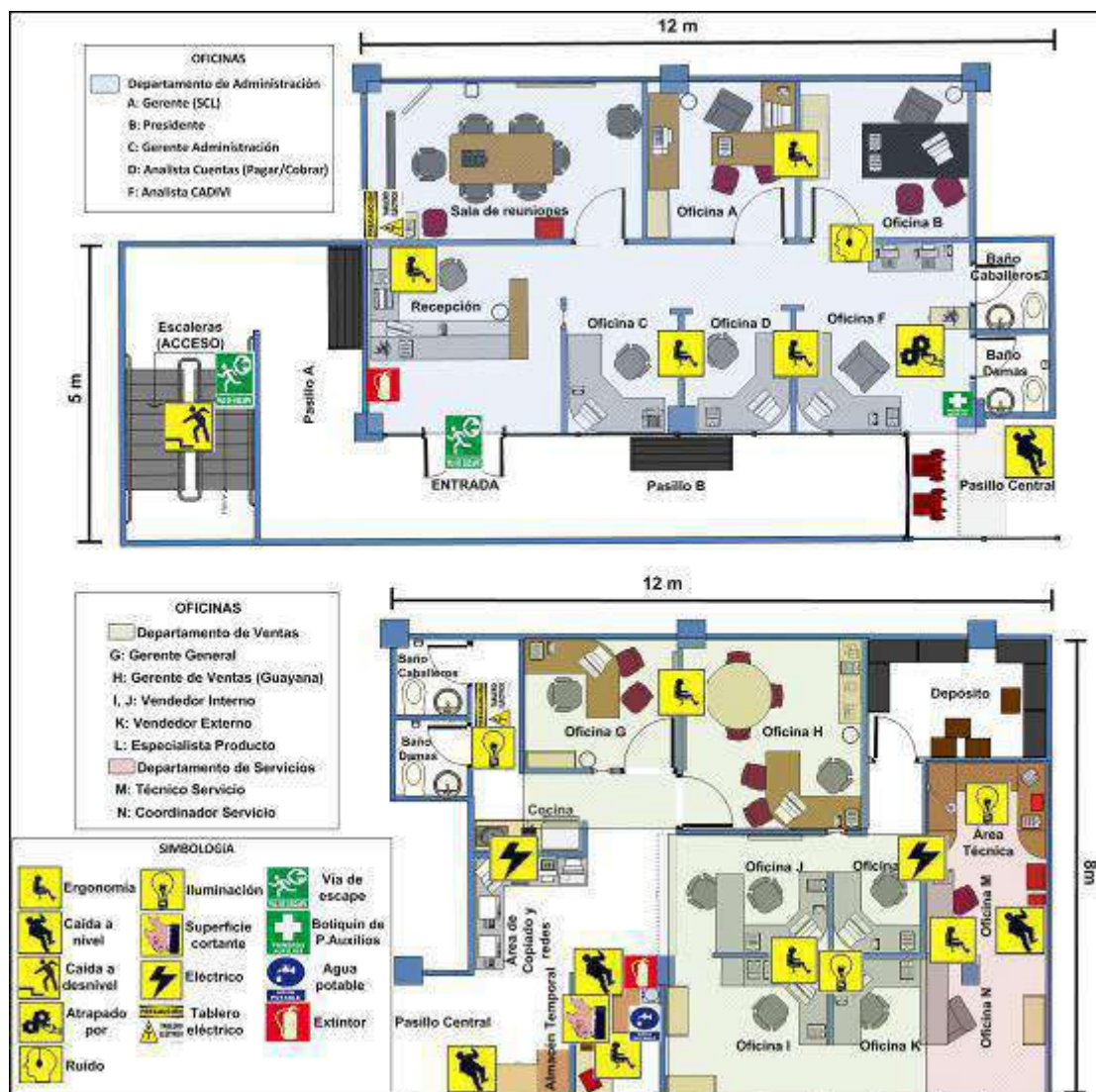
Finalmente se puede decir que un Mapa de Riesgos brinda todas las herramientas necesarias, para realizar de manera efectiva ciertas actividades como identificar, localizar, controlar, hacer seguimiento y sobre todo representar gráficamente a todos aquellos agentes que generan los riesgos al personal, y que tienen el potencial de provocar accidentes o enfermedades

Es común encontrar que en el mismo mapa de riesgos se incluyan los recursos; es decir, se incorpore la señalización de seguridad de los recursos con los que cuenta la instalación, usualmente corresponden a señales relativas a los equipos de lucha contra incendios y señales de salvamento.

PROGRAMA DE CAPACITACIÓN PARA GUARDIAS DE SEGURIDAD PRIVADA
Modalidad Fija



Instituto Superior Tecnológico
POLICÍA NACIONAL





6. UNIDAD SEIS: PROTOCOLOS DE SEGURIDAD ANTE EVENTOS ADVERSOS.

6.1. Generalidades

Los guardias de vigilancia y seguridad privada deben tener claro los siguientes aspectos:

1. Toda institución pública o privada debería contar con una persona responsable de seguridad y salud ocupacional, misma que a su vez es la encargada de la elaboración o actualización continua del Plan de Emergencia Institucional, así como de los mapas de evacuación, riesgos y recursos de las instalaciones en la que el guardia prestará sus servicios; por ende, es importante que usted tome contacto con esta persona, con el fin de que le proporcione la información necesaria para que usted conozca el contenido del Plan de Emergencia Institucional y sus componentes.
2. Toda institución pública o privada está en la obligación de contar con Brigadas de Emergencia Institucionales, conformadas por los mismos empleados de la institución, ellos tienen obligaciones específicas con respecto a las emergencias (antes, durante y después), es importante que usted conozca cuáles son los miembros de las brigadas para que exista una comunicación efectiva y un trabajo conjunto en pro del bienestar de los clientes internos y externos del cliente.
3. En algunas empresas clientes, existe una Unidad o Departamento de Seguridad Física, es importante que usted tenga contacto constante con el personal de esta área ya que le podrán brindar información valiosa para el desempeño de sus funciones, esta Unidad probablemente ya ha levantado protocolos de seguridad de acuerdo a cada situación, por lo que usted deberá estudiarlos y aplicarlos independientemente de las indicaciones sugeridas en la Unidad de este Módulo.



4. Se debe tomar en cuenta que los eventos adversos pueden desencadenarse en cualquier momento, incluso cuando no existen usuarios internos y externos en las instalaciones donde se brinda el servicio de vigilancia y seguridad privada, por lo que no siempre estará disponible el accionar del Jefe de Seguridad Física, Seguridad y Salud Ocupaciones o Brigadistas Institucionales de Emergencia; es por ello que el guardia debe conocer ampliamente el Plan de Emergencia Institucional, ya que él es el responsable de brindar la primera respuesta.
5. El éxito radica en que todos los actores de la seguridad (Seguridad Física, Seguridad y Salud Ocupacional, Comité Paritario, Brigadas Institucionales de Emergencia, Instituciones Públicas de Socorro y la Empresa de Seguridad Privada) estén bien relacionados; es decir, que se conozcan y sepan cuáles son sus funciones y competencias, así como sus limitaciones, que tengan una buena comunicación y sepan coordinar sus actividades, se requiere que todos los esfuerzos se complementen y que no vayan a manejarse de manera aislada, el personal de seguridad deberá ser comprometido y responsable para trabajar en conjunto.
6. Los protocolos de seguridad ante eventos adversos que serán recomendados en la Unidad del presente Módulo, son únicamente una guía para el guardia de seguridad y pueden variar de acuerdo a las amenazas, vulnerabilidades y recursos del cliente; así como por el tiempo y el espacio en el que se desarrollan; por lo tanto, los protocolos sugeridos no siempre se ajustarán a la realidad y a las necesidades de sus puestos de servicio. Lo ideal sería que a través de un Estudio de Seguridad Física y del Plan de Emergencia Institucional se puedan determinar los protocolos a seguir.
7. Para aplicar los protocolos de seguridad ante eventos adversos, es importante tomar en cuenta las recomendaciones realizadas por las instituciones públicas competentes en cada una de las áreas ya que estas son comunicadas a la ciudadanía una vez que se ha hecho el respectivo análisis técnico, por lo que en caso de existir contradicciones entre los protocolos mencionados en el presente documento y las recomendaciones de las instituciones públicas, usted deberá acogerse a estas últimas, tomando en cuenta cuáles son sus funciones y responsabilidades como guardia de seguridad.

6.2. Grados de emergencia y determinación de actuación

Cuando se presenta una emergencia es primordial evaluar la magnitud de la misma para poder saber si es posible o no manejarla por si solos, o si es necesario



pedir ayuda a más personas para aplacarla de forma oportuna antes de que se des controle.

Emergencia en fase inicial o conato (grado I)

Situación que puede ser controlada y solucionada de forma sencilla y rápida por el personal que se encuentre en el área o sitio donde ocurre el incidente.

Emergencia sectorial o parcial (grado II)

Situación que para ser controlada requiere la actuación de los miembros de las brigadas institucionales, se estima que su nivel de afectación no llegue a sectores colindantes.

Emergencia general (Grado III)

Situación para cuyo control se precisa de todos los equipos y medios de protección propios, así como la ayuda de instituciones de socorro y salvamento externos.

Generalmente exigirá evacuaciones totales o parciales.

6.3. Evacuación

Decisiones de evacuación

La orden de evacuación se dará por el Director de Emergencias; solo en caso de su ausencia, la presidirá el Jefe de Operaciones. Esta orden se dará cuando lo consideren necesario, siempre y cuando sea oportuno y no se afecte la integridad de los clientes internos y externos de las instalaciones, la evacuación deberá darse cuando la Emergencia es General, es decir, cuando las Brigadas no hayan podido manejar la emergencia.

Determinar los criterios para evacuar al personal

Se deberá tomar en cuenta el grado de emergencia en el que la institución se encuentra debido al siniestro, tomando en cuenta que existen dos tipos de evacuación:

1. **Evacuación parcial:** Esta evacuación se lo realizará cuando el nivel de emergencia sea dos o emergencia parcial, es decir, cuando se vea afectada la integridad de las personas que trabajan en una determinada área. (Se evacuará a las personas del área afectada).
2. **Evacuación Total:** Esta evacuación se lo realizará cuando el nivel de emergencia sea tres o emergencia general, es decir, cuando se vea afectada la integridad de las personas que trabajan en la institución y



afecte la totalidad de la infraestructura, se evacuará todas las personas de todas las áreas de la instalación.

Para determinar la ruta de evacuación será necesario determinar qué área del edificio es la afectada y que vías se ven comprometidas para evitar usar estas rutas.

6.4. Recomendaciones y técnicas de evacuación a emplearse con personas con discapacidad o heridos.

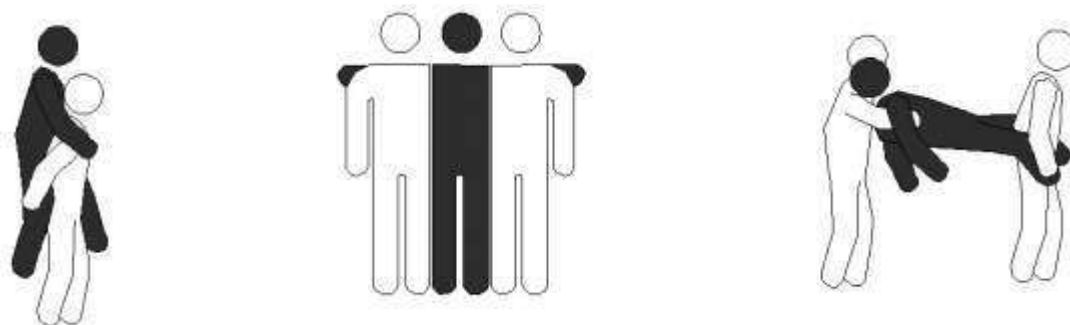
En caso de emergencia, las personas con discapacidad son más vulnerables que el resto, bien sea por verse afectadas por dificultades de movilidad o por cualquier otro tipo de limitaciones sensoriales que puedan influir en la percepción de la situación.

Es preciso tener en cuenta que, ante una evacuación, será necesario ofrecer una atención personalizada a las personas con discapacidad, para prestarles una ayuda adecuada a sus necesidades y, asimismo, minimizar las consecuencias de su presencia en las vías de evacuación en caso de emergencia.

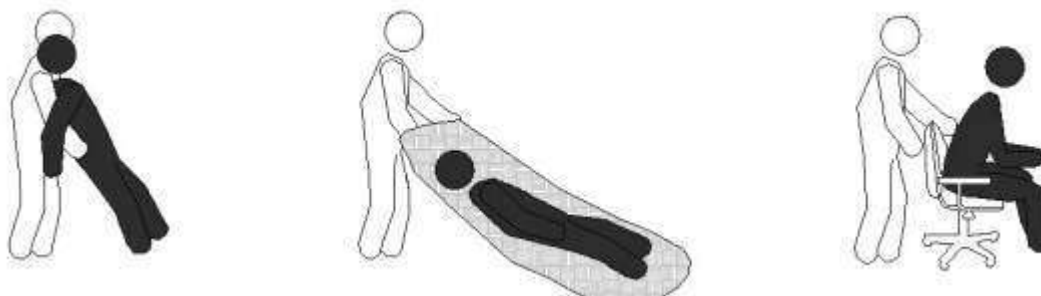
Durante la evacuación de personas con discapacidad se pueden usar varias técnicas; sin embargo, entre las más usadas están:

Técnicas de traslado: En caso de evacuación, es conveniente consultar a las personas con dificultades de movilidad sobre el mejor modo de proporcionarles ayuda, teniendo en cuenta en cada caso sus limitaciones específicas y el tiempo disponible para la evacuación. Lo ideal es que quien haga el proceso de evacuación sean los miembros de la Brigada de evacuación empresarial, pero de no ser este el caso, se puede recurrir alguna de las técnicas descritas a continuación:

TÉCNICAS POR LEVANTAMIENTO:



TÉCNICAS POR ARRASTRE:



En caso de existir personas con discapacidad visual: Para ello hay que tomar en cuenta una serie de recomendaciones básicas:

- Anuncie su presencia y ofrezca su ayuda, pero deje que la persona explique qué necesita.
- Diríjase a la persona sin gritar, hablando de forma natural y directa.
- Describa por adelantado la maniobra que va a ejecutar y recuerde mencionar escaleras, puertas, pasillos estrechos, rampas y cualesquiera otros obstáculos presentes en el recorrido.
- Deje que la persona agarre ligeramente su brazo u hombro para guiarse y tenga en cuenta que tal vez escoja caminar un poco atrás para evaluar las reacciones de su cuerpo a obstáculos.
- Al guiar a la persona a sentarse, ponga su mano en el respaldo de la silla.
- Cuando sea necesario guiar a varias personas con discapacidad visual, pida que se cojan de la mano formando una hilera y colóquese en cabeza para dirigir la evacuación. Si fuera preciso, pida ayuda para que alguien se coloque al final de la hilera.

En caso de existir personas con discapacidad auditiva: Cuando la evacuación del edificio afecte a personas con discapacidad auditiva y estas no se encuentren en un lugar equipado con señales luminosas asociadas al sistema de alarma, usted debe proceder de la siguiente manera:

- Ubíquese delante de la persona con el rostro iluminado.
- Hable despacio y con claridad, utilizando palabras sencillas y fáciles de leer en los labios.
- Utilice el lenguaje corporal y la gesticulación.
- Evite hablar si la persona se encuentra de espaldas.
- Verifique que ha comprendido lo que tratamos de comunicar, sin aparentar que se ha comprendido si no ha sido así.
- Si tiene dificultad escriba lo que quiere decir.



hacia el punto de encuentro, para que luego de unos minutos, todo vuelva a la normalidad retomando las actividades cotidianas.

Por otro lado, están las amenazas que podrían desencadenar en desastres naturales y que definitivamente paralizarían toda actividad incluyendo las de seguridad privada, en vista de que la infraestructura sería destruida en su totalidad, por lo que cualquier protocolo a ser usado por el guardia de seguridad sería inútil.

Es decir, en cuestión de amenazas de origen natural los niveles de afectación y de operatividad pueden variar, hay que tomar en cuenta que en estos casos se debe esperar las disposiciones tanto de las compañías de seguridad privada a la que pertenecemos, como las del departamento de Seguridad Física/ Seguridad y Salud Ocupacional, además se deberán tomar las recomendaciones de las instituciones públicas de socorro como Ministerio de Salud, Servicio Nacional de Gestión de Riesgos y Emergencias, Cruz Roja, Cuerpo de Bomberos, Ministerio del Ambiente, etc. En vista de que estas medidas han sido analizadas técnicamente.

En caso de Sismos

Antes:

- Estudie el Plan de Emergencia Institucional para conocer cuáles son los riesgos, recursos y protocolo a seguir y aplíquelo.
- Familiarícese con los mapas de riesgos y recursos, así como con el mapa de evacuación para conocer cuáles son las vías de evacuación, salidas de emergencia, zonas seguras y punto de encuentro.
- Asegúrese de que las vías de evacuación y puertas estén despejadas.
- De aviso a la administración, brigadistas, seguridad y salud ocupacional o persona responsable, en caso de verificar que existen vidrios mal colocados, estanterías o muebles que podrían constituir un peligro al momento de presentarse un evento sísmico, esto con el objetivo de que se proceda a subsanar estas observaciones.

Durante:

- Cuide su integridad: Mantenga la calma, agáchese, cúbrase la cabeza y agárrese de una superficie firme, manténgase alejado de vidrios o muebles que pudieran caerse.

Después:

- Abra las puertas y verifique que las vías de evacuación estén libres para que las personas puedan evacuar.
- Colabore con la brigada de evacuación siempre y cuando esto no influya negativamente en el cumplimiento de sus funciones y obligaciones como



guardia de seguridad.

- Colabore tranquilizando y orientando a la gente, evitando que usen ascensores e indicándoles que la evacuación deben hacerla por su lado derecho y de forma ordenada.
- Revisar el ascensor para verificar si existe alguna persona atrapada. Impida el ingreso del personal en caso de que así lo disponga el Director General de Emergencias o el Jefe de Brigadas.



6.7. Protocolos de seguridad ante amenazas de origen antrópico

En caso de Amenaza de bomba

Antes:

- Estar alerta con respecto al comportamiento sospechoso de las personas, así como de los intentos no autorizados de acceso a las instalaciones.

Durante:

- Mantener la conversación con la persona que se está comunicando para amenazar y fijarse en todos los detalles posibles, tono de la voz, acento, edad promedio, sexo, origen.
- De ser posible tomar nota de todos los detalles

Después:

- Informar inmediatamente acerca de la novedad al supervisor de la compañía, a la persona responsable de seguridad de la instalación en la cual se brinda el servicio de seguridad, así como a los compañeros guardias que laboran en la misma instalación para poder estar alerta de la situación, recopilar información, revisar cámaras de seguridad, entre otros procesos que permitan bloquear los intentos de ingreso de materiales explosivos.
- Dar aviso de la novedad a la Policía Nacional, llamando al número único de emergencias como es el 911.
- Colaborar con la Policía Nacional conforme las indicaciones y directrices que ellos mencionen.

En caso de incendio



Antes:

- Conocer acerca del Plan de Emergencia Institucional, así como los riesgos y recursos disponibles con los que cuenta la instalación en la cual brinda el servicio de seguridad.
- Cooperar con las brigadas de emergencia y la Unidad de Seguridad y Salud Ocupacional al comunicarles acerca de posibles peligros/amenazas que pudieran ocasionar un incendio y que no hayan sido tomados en cuenta anteriormente, de esta forma se puede prevenir un incendio; así también se puede comunicar acerca de novedades con respecto a los elementos o sistemas para combatir incendios como son extintores, bocas de incendio equipadas o gabinetes de incendio, alarmas contra incendios, etc.

Durante:

- Se analizará la pertinencia de actuar, conforme el tipo de emergencia, el tipo de fuego, y el tipo de extintor o elemento para combatir incendios; de ser favorable, se procederá a hacer uso de estos elementos y se apagará el fuego.
- Se deberá actuar conforme el tipo de emergencia, en caso de considerarse que no se puede combatir el fuego por sí solo, se solicitará la activación de la brigada contra incendios, o en caso de que se considere que esta brigada tampoco logrará apagar el fuego, se hará una llamada al número único de emergencia 911.
- Se colaborará con las brigadas institucionales de emergencia, sin que esto afecte las funciones y competencias del guardia.

Después:

- Se estará a las disposiciones señaladas por el Director General de Emergencias o a su vez por el Jefe de Brigadas.

En caso de robo, hurto, daños a la propiedad y otras amenazas relacionadas a las actividades delictivas

Antes:



- Mantener contacto con el Jefe de Seguridad Física o de Seguridad y Salud Ocupacional para conocer acerca de incidencia delincriminal en el sector en el que está la empresa a la que se está brindando el servicio, es importante conocer acerca de los antecedentes y experiencias pasadas, para de esta forma tener una retroalimentación y evitar que se sigan cometiendo los mismos errores, es importante conocer las amenazas y debilidades relacionadas a la seguridad física de las instalaciones.
- Estar siempre alerta para que los delincuentes se percaten de que las instalaciones están siendo vigiladas, de esta forma se aplicará la disuasión y será menos probable que se cometan actos delictivos.
- El guardia de seguridad deberá acogerse a las políticas de seguridad de sus clientes.
- Se deberá llevar un registro de ingresos y egresos de todas las personas que acuden a las instalaciones en donde se está brindando el servicio de seguridad, para ello se deberá verificar la identidad de las personas con un documento de identificación, se registrará fecha, hora de ingreso, hora de salida, lugar al que acude, entre otros datos que se considere relevantes, el mismo proceso deberá hacerse con los vehículos que ingresan.
- Se revisarán los bolsos, maletas y vehículos para verificar que no estén ingresando con elementos prohibidos dentro de las instalaciones de la empresa; así también se lo hará a la salida, para verificar que no se estén sustrayendo bienes de la empresa, estas actividades se ejecutarán siempre y cuando estén autorizadas.
- Hacer uso de los equipos y recursos destinados al registro y verificación de personas, vehículos y pertenencias, que sean proporcionados por la empresa a la que se está brindando el servicio de seguridad o por la empresa de seguridad. (scanners, espejos, detectores de metal, tarjetas magnéticas, etc.)
- Cumplir y hacer cumplir las normas de seguridad de la empresa a la cual se está brindando el servicio.

Durante:



- Se debe analizar la situación para decidir si es viable o no actuar esto en base a las características de la amenaza, cantidad de delincuentes, si usan o no armas, si el guardia cuenta con los medios y las condiciones para actuar.
- De ser pertinente el guardia puede actuar de varias maneras:
- De forma disuasiva, para lograr que los delincuentes se vayan y paren de cometer sus actividades delictivas, provocando ruido, encendiendo luces, activando alarmas, entre otros que se consideren pertinentes.
- De forma reactiva, haciendo uso de los implementos proporcionados por la empresa a la que se brinda el servicio o por la misma empresa de seguridad privada. El guardia puede aprehender al delincuente y llamar a la Policía para el debido proceso.
- Podría alertar y pedir auxilio a la Policía Nacional a través del número único de emergencia 911.
- Colaborar con la Policía Nacional en las actividades que lo requieran.

Después

- Notificar la novedad a la compañía de seguridad, a los compañeros guardias que también trabajan en las mismas instalaciones, a la persona responsable de Seguridad Física/ Seguridad y Salud Ocupacional y además dejar por sentada la novedad en la bitácora.



MÓDULO IV

SEGURIDAD CIUDADANA Y LA SEGURIDAD PRIVADA



SEGURIDAD CIUDADANA Y LA SEGURIDAD PRIVADA

1. Introducción

La Seguridad Ciudadana constituye el conjunto de acciones concertadas y desarrolladas por las diferentes instituciones y actores sociales de cada localidad, con la finalidad de lograr una cultura fundamentada en el respeto a los derechos fundamentales de las personas y de la seguridad ciudadana integral.

La seguridad ciudadana integral es el sistema que garantiza el derecho que tiene cada persona, natural o jurídica, a desenvolverse cotidianamente libre de amenazas a su vida, a su libertad, a su integridad física, psíquica, cultural y ambiental, lo mismo que al goce de sus bienes. El ámbito de la seguridad ciudadana está vinculado directamente con la seguridad de las personas y los bienes materiales.

Cuando exista menos violencia doméstica y delincuencia se podrá impulsar la producción, crear empleo, vigorizar la gobernabilidad y alcanzar mejores niveles de vida de la población.

En Ecuador el nuevo guardia de seguridad forma parte del sistema integral de seguridad ciudadana, bajo el principio de que la seguridad es tarea de todos. Su nuevo rol es cooperar en esta misión de seguridad con las demás instituciones del sector público y del privado.

Con este curso, el perfil del guardia profesional será complementado con el componente de seguridad ciudadana para que desarrolle las competencias necesarias para constituirse en un elemento de apoyo en la lucha contra la inseguridad.

2. Competencia

Al finalizar el módulo los/as guardias de seguridad estarán en capacidad de:

- Participar como miembro activo de la sociedad en acciones de seguridad ciudadana, mediante el cumplimiento de técnicas y tácticas de protección, en coordinación con las entidades relacionadas con la seguridad y los organismos de emergencia.
- Comprender la concepción de seguridad ciudadana integral del Estado ecuatoriano establecida en el marco jurídico vigente.



- Contribuir, desde su ámbito de actuación, al fortalecimiento de las instituciones encargadas de garantizar y proteger la seguridad ciudadana, los derechos humanos y el orden público, en el marco de la legislación vigente.
- Identificar con claridad las instituciones responsables de trabajar por la buena convivencia, la seguridad ciudadana y la gestión de riesgos de la comunidad local.
- Articular su formación, capacitación y desempeño ocupacional a las instituciones y mecanismos tecnológicos que dispone el sector para apoyar la seguridad de los ciudadanos y ciudadanas con énfasis en los grupos prioritarios: niños, niñas, jóvenes, adultos mayores, personas con discapacidad, mujeres, indígenas, afro ecuatorianos, y extranjeros que requieren ayuda

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 estudiante evidencie 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.

2. 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.
- Se realizarán los siguientes trabajos prácticos:

TRABAJO PRÁCTICO No. 1	Sociodrama: Dramatizar el nuevo enfoque de la seguridad ciudadana en el Ecuador.
TRABAJO PRÁCTICO No. 2	Trabajo en Equipo. Analizar los tipos de barreras activas y pasivas en seguridad integral y ejemplificar mediante dramatizaciones.
TRABAJO PRÁCTICO No. 3	Sociodrama. Patrullaje, registro y levantamiento de información de casos de incidentes y accidentes de seguridad. Manejo de la escena del delito
TRABAJO PRÁCTICO No. 4	Sociodrama: Procedimiento operacional del guardia para la seguridad ciudadana (ojos, voz y oídos).
TRABAJO PRÁCTICO No. 5	Ejercicio práctico de extinción de incendios con empleo de diferentes dispositivos de extinción de incendios.
TRABAJO PRÁCTICO No. 6	Trabajo en equipo. Aplicación de procedimientos de control de accesos (personas y vehículos).
TRABAJO PRÁCTICO No. 7	Trabajo en equipo. Aplicación de protocolos de reporte e informes de seguridad.

- **Tiempo:**

18 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. Washington 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 de Gobierno. (2014). Agenda Sectorial de Seguridad Ciudadana. Quito: El Telégrafo.
- Ministerio de Gobierno. (2014). Guía de Seguridad Ciudadana, Solidaridad Ciudadana. Quito: Ministerio de Gobierno.
- Ministerio de Gobierno. (s/i). Policía Comunitaria. Quito: Ministerio de Gobierno 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 ocultas. 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).

DEFINICIONES DE SEGURIDAD

El concepto "seguridad" proviene del latín “*securitas*” que a su vez se deriva del adjetivo “*securus*”, el cual está compuesto por *se* y *cura*, cuidado o procuración, lo que significa sin temor, despreocupado o sin temor a preocuparse. En términos generales, y teniendo como referencia a la Real Academia Española de la Lengua, seguridad significa condición de seguro, libre de riesgos y/o amenazas, peligros, daños y en el caso de existir, estar en condiciones de defenderse con altas probabilidades de éxito.

Una definición un poco más elaborada afirma que la seguridad es responsabilidad fundamental del Estado; es una necesidad básica y ancestral de las personas, que figura entre sus instintos primarios, como un componente muy importante del instinto



de conservación. El ser humano extiende esa necesidad también a los bienes y seres de los que se siente responsable, por lo que podríamos hablar de una noción de Seguridad referida a personas y otra a bienes o cosas.

Asociada a la seguridad está la “protección” a la que se define como el cuidado ante amenazas que son generadas intencionalmente por humanos; es decir, ataques, espionaje, daño criminal o sabotaje. Estar protegido significa poder vivir, trabajar, o funcionar libre de daño en un ambiente controlado y estable.

Existen múltiples definiciones de seguridad; sin embargo por la naturaleza del curso se exponen las siguientes:

Seguridad Humana.- Es la que está centrada en el ser humano, se preocupa por la forma en que la gente vive y respira una sociedad, la libertad con que puede ejercer diversas opciones, el grado de acceso al mercado y a las oportunidades sociales. Está garantizada en un orden social que nace de una sociedad con condiciones para hacer efectivos los derechos, el pluralismo cultural, político y social que permitan la convivencia entre las personas, comunidades, pueblos, nacionalidades y colectivos, lo cual constituye una de las metas de la seguridad, de conformidad con el artículo 1 de la Constitución; Es la facultad que tienen las personas de tener un buen estándar en su calidad de vida así como estar en condiciones de cuidarse por sí mismas, tener la oportunidad de satisfacer sus necesidades básicas y llevar a cabo su vida de forma segura.

Seguridad Integral.- La seguridad integral comprende el conjunto de las acciones del Estado y la Sociedad Civil que de manera armónica e interdisciplinaria revolucionen la seguridad desde una visión integral para resguardar y garantizar los principios relacionados con los derechos humanos, la gobernabilidad, el fortalecimiento de la democracia, las libertades, los derechos del buen vivir de las personas, la asistencia recíproca y la seguridad solidaria entre los pueblos.

Seguridad pública: Implica la convivencia armónica entre los miembros de una comunidad, respetando los derechos individuales de todos y es el Estado el encargado de garantizar esta seguridad pública y responsable a la hora de evitar alteraciones al orden público. La seguridad pública debe alcanzar a todos los ciudadanos, protegiéndose su integridad física y sus bienes. Para cumplir con esta función existe la Policía. Los principales objetivos de la seguridad pública incluyen: Prevenir delitos y otras ofensas, asistir a las víctimas de los delitos, detener a los delincuentes, redactar y presentar cargos, investigar delitos, levantar evidencia, testificar en juicio y ejecutar órdenes judiciales, entre otros.

Seguridad privada: Son las actividades que en forma remunerada desarrollan las personas naturales o jurídicas, tendientes a prevenir o detener perturbaciones a la seguridad y tranquilidad individual en lo relacionado con la vida y los bienes propios o de terceros. 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 bienes de las personas que reciban tales servicios, sin invadir la órbita de competencia privativa reservada a la fuerza pública

Es válido partir de una visión constructiva de la seguridad donde el Estado deja de ver a los ciudadanos como entes pasivos, sino los convierte en elementos participativos, donde los individuos, comunidades o colectividades generales puedan ir priorizando y estableciendo sus propias agendas de seguridad dentro del marco de la democracia, los derechos humanos y la soberanía de los pueblos y ciudadanos.

Diferencias entre seguridad pública y seguridad privada: La seguridad pública es un servicio que proporciona el Estado para garantizar la integridad física de los ciudadanos y sus bienes; es de carácter universal (es decir alcanza a todas las personas) a través de organismos de seguridad como la Policía, que trabajan en conjunto con el Poder Judicial.

La seguridad pública tiene como responsabilidad principal la prevención del delito, así como la represión cuando están en curso. También es su función perseguir a los delincuentes y entregarlos a la justicia, que será la encargada de establecer los castigos correspondientes de acuerdo a la Ley.

La seguridad privada, en cambio, se sustenta en que la protección alcanza solamente a los clientes que lo emplean. Las fuerzas de seguridad privada ofrecen sus servicios a quienes pagan por él ofreciendo una amplia gama de productos y sistemas destinados a ofrecer y salvaguardar los intereses de su empleador. Otra diferencia fundamental es que las acciones del personal de seguridad privada se circunscriben a un área determinada, en la mayoría de los casos, la propiedad del cliente.

La seguridad privada presenta una serie de características diferenciadoras en relación con la seguridad pública, entre las que se destacan:

- No depende del Estado, sino que responde a los intereses de un cliente y su protección no es de carácter general, sino que afecta a un área determinada que suele limitarse a la propiedad, bienes e intereses del empleador.
- Su función principal es la prevención de riesgos, eludiendo todas las actuaciones de respuesta directa, a excepción de aquellas que se produzcan para evitar un daño en personas o bienes de la instalación donde presta servicios.
- La protección que ofrece no solo afecta a propiedades y bienes, sino que a menudo también se extiende a la gente, incluyendo el personal que trabaja en el área, los transeúntes y los visitantes.

¿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 de Gobierno 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 de Gobierno, "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))

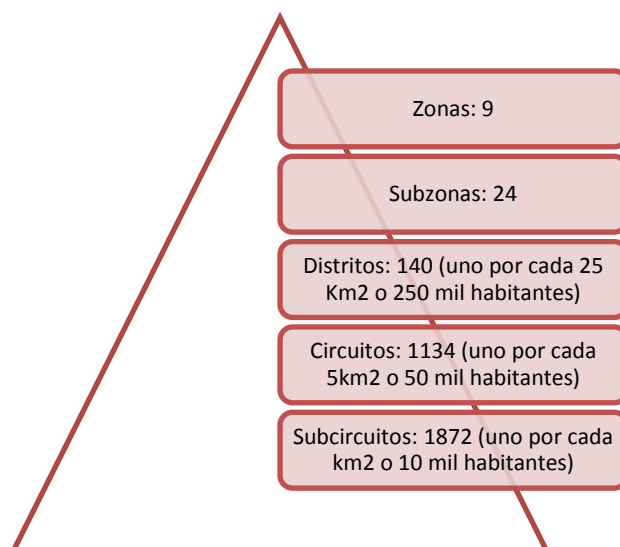
1.3.1. Proceso de desconcentración

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 (Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo, 2012, pág. 3).

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



Fuente: Ministerio de Gobierno, "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 (Secretaría 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 de Gobierno, 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, scanners 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 contraría 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:

Comunicaciones del guardia de seguridad privada

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.

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 (imprensa, 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.

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:

- ¿Quiénes 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 se transmite el mensaje?
- ¿Por qué sentido o sentidos lo percibe el receptor?
- ¿Cómo puedo modificar un mensaje si he 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.

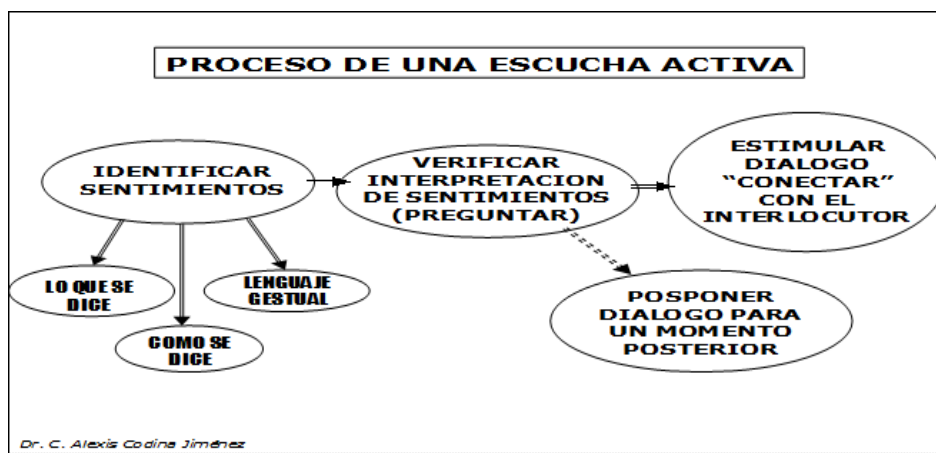
(Del lat. *concisio*, -ōnis).

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.



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 *sentido 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 *oportunidad*. 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.

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.

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.

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 laboral 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.

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

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.

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.

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

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.



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.

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..."

DISCIPLINA DE COMUNICACIONES

Es el acatamiento de las disposiciones y normas que rigen las comunicaciones. No interrumpa el enlace de una estación con la base o no ser que sea de emergencia

- Transmitir solamente información relacionada con las operaciones de seguridad
- Toda transmisión debe ser realizada empleando los términos, nominativos y códigos establecidos y autorizados para la operación
- Los mensajes deben ser claros, concisos y precisos
- No interrumpir una comunicación en curso entre otras estaciones a menos que sea una situación de emergencia
- Durante una situación de emergencia, dejar libre la red para las comunicaciones entre unidades involucradas en la misma
- Verificar que el volumen del equipo este ajustado en un nivel adecuado, de tal manera que los mensajes no sean escuchados por personas ajenas a las operaciones de la empresa
- Nunca transmitir por radio los significados de los nominativos o códigos

CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN:

Recuerde que cuando se saluda a cualquiera de las personas que llaman o visitantes, cierta información acerca de su cliente es confidencial. Nunca dé





cualquier dirección particular, número de teléfono o información personal de un cliente o de los ocupantes de las instalaciones o sus familiares.

Si se le solicita dicha información o tiene alguna duda, no se niegue. Simplemente pida al solicitante su número de teléfono, y hágale saber que se pasará la información al representante del cliente para que sea atendido en su requerimiento.

Esta es también la forma correcta de manejar cualquier pregunta de la prensa. No se puede pasar directamente al representante del cliente, sino pedir el número para ser atendido posteriormente.

P. ¿Cuál es el procedimiento para tomar una llamada telefónica en nombre de su cliente?

R.

- "Buenos días / tardes / noches, habla el guardia de seguridad (nombre)
- ¿Puedo ayudarle? "
- Pregunte por el nombre de la persona que llama
- Averigüe la empresa de la que están llamando
- Establecer la naturaleza de la llamada
- Solicitar el número de teléfono del llamante
- Preguntar al llamante si desea dejar un mensaje
- Escriba el mensaje con letra legible
- Asegúrese de que el mensaje se distribuye con la persona competente

P. ¿Usted está de guardia en un edificio comercial. El horario de oficina terminó hace una hora. Está solo en el local. Suena el teléfono.

¿Qué dice cuando responde?

R.

- Saludo
- Identificación (' Este es guardia de seguridad no 1234 - o el nombre)
- "¿En qué le puedo ayudarle?"
- Averiguar la naturaleza de la llamada

La persona que llama le dice que él es un ejecutivo de una compañía blue chip y tiene una cita con el director / gerente de la empresa mañana por la mañana, pero se ha visto obligado a cambiar sus planes de viaje. La persona que llama manifiesta que va a estar en la ciudad durante la noche, debido a que su vuelo sale a las 07:20 de mañana. Él tiene que estar en contacto con el director/gerente urgentemente para



programar su cita esta noche. Él pide el número de teléfono del Director/Gerente, la dirección residencial o el número de teléfono móvil:

P. Usted sabe que el número de teléfono de su casa y la dirección domiciliaria del Director/Gerente de la empresa, debido a que está en la lista de contactos de emergencia:

¿Qué hacer ahora?

R.

- Tome un mensaje de la persona que llama, consiga su número de teléfono.
- No proporcione el número telefónico ni la dirección del Director/Gerente de la empresa a la persona que llama
- La información de la lista de emergencia es confidencial y la llamada no puede ser genuina.

P. ¿Qué haría a continuación?

R. Siga las instrucciones del procedimiento del puesto de servicio si los hay acerca de llamar a la gente de la lista. Póngase en contacto con el Centro de Control en caso de duda. Pregunte por el número de la persona que reporta al Director/Gerente u otra persona responsable.

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.

3. El primer principio del patrullaje es que se debe siempre realizarse en orden y direcciones aleatorias.
4. El segundo principio de patrullaje se ata con los criterios del azar, la frecuencia de patrullaje también debe ser aleatoria
5. 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.

RESPONSABILIDADES DEL/A GUARDIA DE SEGURIDAD PRIVADA

GUARDIA DE SEGURIDAD: Es una persona, resultado de un proceso de selección, que desempeñará funciones de vigilancia y observación, específicas en los distintos sectores de responsabilidad, en el proyecto al cual ha sido asignado, en donde puede desempeñarse en las garitas de ingreso a las instalaciones, de ronda etc.

PROCEDIMIENTOS DE SEGURIDAD

Aunque las responsabilidades del personal de guardias de seguridad pueden variar, en función a las características del cliente, su principal misión siempre será la protección de personas, propiedades, objetos de valor e información de quien contrata sus servicios. Cuando el guardia de seguridad es asignado a un puesto de trabajo, asume de inmediato distintas responsabilidades, las mismas que se encuentran documentadas en procedimientos generales y especiales. En relación a su empleador, se destaca la obligación de desempeñar sus funciones con profesionalismo y eficiencia, honrando la confianza depositada por el cliente en la empresa de seguridad privada y actuando en todo momento como representante de la misma. Estas funciones incluyen:

DETECTAR Y DESALENTAR EL DELITO:



La más importante de sus obligaciones es la prevención, detección y respuesta apropiada ante la comisión de actividades delictivas, entre las que se incluyen vandalismo, robo, agresiones, entrada de intrusos y personas ajenas al área protegida,... La presencia del guardia tiene efecto disuasorio que ayuda a mantener la paz y evitar este tipo de actividades. En el desempeño de sus funciones:

- El/a guardia de seguridad será firme, pero cortés con todo el personal.
- Será eficiente y mantendrá el tacto con el trato con todo el personal, en el desarrollo de sus actividades.
- Nunca entrará en discusión con ninguna persona pertenezca o no a la empresa, y cualquier inconveniente lo referirá a su supervisor.
- Conocerá y aplicará todo el tiempo los procedimientos generales y especiales del puesto de servicio.
- El/a guardia mantendrá todo el tiempo su pulcritud y limpieza personal, la de su uniforme y equipo encomendado, por lo que será motivo de inspección.
- El/a guardia no participará en apoyo a cualquier otra actividad que impida el normal desempeño de sus funciones, o que permita que baje la eficiencia de la operación de la fuerza de guardia.
- Los/as guardias no podrán ejecutar otras funciones no autorizadas tales como: mensajería, tareas del interior de la casa, transportación de objetos etc, que le obliguen a descuidar su función de seguridad.

PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS

- Deberá mantener limpio, en orden, y con letra legible, el libro de novedades diarias, el documento de registro de ingreso, los reportes de incidentes o cualquier otro documento escrito elaborado como parte de su trabajo.
- No podrá divulgar ningún tipo de información acerca de su puesto, el cliente, sus operaciones, o información de su personal.
- Deberá reportar inmediatamente a su supervisor cualquier intento de búsqueda de información sobre la empresa, sus instalaciones o su personal, por parte de personal ajeno a la misma.
- El/a guardia de relevo procederá inmediatamente a conocer y hacerse cargo de su responsabilidad, incluyendo los libros a su cargo, el equipo y el armamento de cada puesto.



- El/a guardia que está siendo relevado procederá a proporcionar toda la información necesaria sobre ese puesto, consignas pendientes y novedades ocurridas durante su turno.
- Todo el tiempo los guardias permanecerán atentos en sus puestos y a sus alrededores y reportarán cualquier vehículo o persona sospechosa al supervisor.
- El personal de guardia controlará los accesos a la empresa, sus propiedades, protegerá la vida de sus funcionarios, mantendrá el orden, resistirá a posibles ataques criminales contra personal de la Empresa, sus visitantes y cualquier otra forma violenta de ataque incluyendo ataque terrorista, todo en estricto apego a las disposiciones y políticas de la empresa y el cliente.
- El personal de guardias estará en condiciones de interceptar, identificar, registrar a visitantes o a cualquier otra persona que desee ingresar a las instalaciones de la empresa.
- Estarán en condiciones de conducir inspecciones, de personas, maletas, vehículos, confiscar elementos no autorizados
- Proporcionará la identificación correspondiente para su ingreso de acuerdo a las políticas establecidas.
- Los/as guardias deberán asegurar que únicamente el personal debidamente autorizado por su credencial, pueda ingresar al área protegida.
- Los/as guardias no dudarán en exigir y controlar a las personas que no posean identificación de acceso a determinada área o que intenten evitar cumplir con los procedimientos y políticas establecidas en cuanto a control de accesos se refiere.
- Los/as guardias conducirán periódicas inspecciones no programadas a sus áreas de responsabilidad y reportarán inmediatamente cualquier incidente o circunstancia al Supervisor.
- Los/as guardias no podrán abandonar su puesto hasta que hayan sido relevados y se hayan entregado las funciones.
- Los/as guardias serán educados en su trato con el personal y sus visitantes, no podrán emplear lenguaje vulgar, no podrán llegar tarde a su trabajo, o mantenerse desatentos.
- Los/as guardias no podrán referirse ni hablar mal del cliente, de su trabajo o de la compañía a la que representan.
- Los/as guardias deberán conocer y aplicar adecuadamente todos los planes de emergencia (fuego, bomba, intrusión).
- Cumplirán todas las disposiciones emanadas por sus superiores, de forma pronta y diligente.



- Los/as guardias no podrán estar envueltos en actividades ilegales, o mantener vínculos con personas o grupos al margen de la ley.

Conducta del Guardia

- Deberá cumplir a cabalidad con todas las órdenes establecidas para cada uno de los puestos.
- Deberá reportarse con 15 minutos de anticipación al relevo del turno.
- Durante este periodo de tiempo recibirá retroalimentación y disposiciones del supervisor
- Honestidad.
- El/a Guardia permanecerá alerta y vigilante durante todo su turno.
- No puede dormir, leer periódicos, ver televisión, o conversar por teléfono, atender a vendedores, usar el teléfono celular, etc.
- No cumplir con esta instrucción será causal de sanción.
- Deberá comunicar al supervisor si llega a observar esta conducta de algún guardia durante su turno.
- El/a guardia es responsable de los uniformes, equipos, armamento, radios y demás material que le sea entregado para cumplir con su trabajo.
- No podrán estar envueltos en conversaciones, comentarios etc, que vayan a desacreditar o interferir con las buenas relaciones con el personal de la empresa.
- No podrán comprar a personas que se acerquen a vender en los accesos, atender ventas de promociones, préstamos de dinero, etc.
- Los/as guardias no podrán tener actitudes comentarios o conversaciones con personas de su sexo opuesto, que puedan ser consideradas como acoso sexual.
- Cualquier contra orden emanada por cualquier persona que no sea el Supervisor, deberá ser reportada inmediatamente.
- El libro de novedades del puesto deberá estar todo el tiempo actualizado.
- Deberá preparar un reporte de incidente inmediatamente luego de que se ha producido, y será al Supervisor luego de la post inspección.
- Se elaborará un reporte de inmediato al supervisor de guardias, sobre cualquier intento de obtención de información sobre la empresa o su personal.



Bebidas alcohólicas y drogas

- Queda terminantemente prohibido tomar bebidas alcohólicas, doce horas antes del inicio del trabajo y en servicio.
- No podrá asumir sus funciones la persona que haya incumplido esta norma impuesta por el cliente.
- Si un guardia llegara a notar que su relevo está bajo efectos de la ingesta de bebidas alcohólicas, no permitirá que asuma la función e informará inmediatamente al Supervisor.
- El uso ilegal de cualquier droga tales como: marihuana, cocaína etc, es prohibido y será motivo de sanción.
- Cuando un guardia se encuentre medicado por su médico, deberá notificar inmediatamente a su supervisor.
- Si ese medicamento se comprueba que puede interferir en el normal desenvolvimiento del guardia, no podrá asumir sus funciones.

Inducción al turno laboral

- Quince minutos antes de iniciar su turno de trabajo, el guardia deberá recibir por parte del supervisor, una inducción que le permita recordar las funciones de su puesto, técnicas de detección de vigilancia, métodos de búsqueda de bombas, técnicas de uso de las esposas, tonfa y cualquier otro entrenamiento que sea necesario recordar.

Diario de cada puesto- Libro de novedades

- Cada puesto, tiene un libro de novedades o dispositivo tecnológico que lo sule, aquí el guardia encontrará específicamente cuales son las funciones que debe cumplir en ese puesto.
- Es responsabilidad de cada guardia cumplir con los siguientes requerimientos:
 - Al momento de hacerse cargo del turno deberá actualizar el libro o dispositivo tecnológico colocando su nombre y hora de llegada.
 - Deberá verificar que todo el material asignado en ese puesto se encuentre presente y sin ninguna novedad.
 - El equipo que debe revisar incluye: teléfonos, radios, flashlights, espejos para revisión de los vehículos, detectores de metal de mano, detectores de metal



tipo control de accesos, monitores del CCTV, y barreras de control de vehículos.

- Cualquier mal funcionamiento, daño o ruptura de un equipo deberá ser transmitida al Supervisor de forma inmediata y se deberá elaborar el respectivo reporte de incidente.
- Durante su turno de trabajo el/a guardia deberá mantenerse atento/a y determinar a su buen juicio que eventos pueden afectar a la seguridad de la instalación. Ej. Intento de destrucción de algún bien de la empresa por parte de un intruso.

QUE HACER EN ESE CASO?

- Notificar a su supervisor y a las personas de acuerdo a lo que indica las instrucciones de su puesto.
- Registre adecuadamente en su libro de novedades o dispositivo tecnológico equivalente.
- Prepare un reporte del incidente.
- Prepare la información oral para ser entregada al Supervisor y entregue el reporte del incidente.
- Cualquier disposición que sea dada por el Supervisor, en su puesto de guardia, deberá ser registrada en el libro, con su respectiva hora de recepción.
- Si por cualquier necesidad un guardia es relevado de su puesto, el relevo deberá firmar en el libro la hora de su llegada y el motivo por el cual se anticipó el relevo del puesto.
- Al final de su turno de trabajo el/a guardia deberá asegurarse que quede registrado en el libro de novedades toda la información necesaria, de lo ocurrido en su puesto durante su servicio
- Los/as guardias no podrán falsificar, ocultar, remover o mutilar información de cualquier documento oficial de trabajo, tales como: libro de novedades, reportes de incidentes, etc.

IDENTIFICACION DE PERSONAS

- Controlar el movimiento de personas y materiales que entran y salen del espacio protegido. Esto puede incluir comprobar la documentación de las personas para confirmar su identidad e inspeccionar paquetes y vehículos para determinar sus contenidos. También incluye la asistencia para asegurar la fluidez del tráfico



mediante indicaciones a los vehículos, así como el control y supervisión de los sistemas de alarma que estén en funcionamiento en el área.

- Todo el personal de miembros y empleados de la Empresa tendrá que presentar su identificación o autorización antes de que sea permitido el ingreso a las instalaciones.
- La persona sin IDENTIFICACIÓN autorizada, será consultada por el/a guardia, a que instalación desea pasar y con quién mantendrá su entrevista, inmediatamente el/a guardia llamará a la oficina de la persona con la que supuestamente se ha concertado una cita.

IDENTIFICACION NO AUTORIZADAS O PERSONAS SIN IDENTIFICACION

- Cuando se ha notificado que un visitante ha llegado al ingreso de la empresa, se esperará a que el anfitrión tome contacto y control de su visita, pero siempre se quedará con el/a guardia el documento de identidad del visitante.

Uso del Teléfono y la Radio

- El/a guardia que conteste una llamada telefónica oficial deberá ser cortés y gentil en sus respuestas y ayudará a la persona si está a su alcance.
- Cualquier requerimiento de información de personal, o de personas que laboren en su interior no será suministrada por teléfono, se solicitará el nombre, número de teléfono, para ser pasado posteriormente al interesado.
- Recuerde que el teléfono y las radios localizadas en cada uno de los puestos de los guardias son única y exclusivamente para ser utilizados para asuntos oficiales.

SEGURIDAD DE LA INFORMACION OFICIAL Y ARCHIVO DE DOCUMENTOS

- Los/as guardias por ningún concepto podrán revelar a desconocidos información oficial, documentos y cualquier archivo de la Empresa.
- No podrán discutir con nadie de sus actividades y funciones de seguridad en la empresa.
- Únicamente proporcionarán información de sus actividades y reportes al supervisor.
- Si el personal de guardias es consultado sobre sus actividades por cualquier otro personal, deberá inmediatamente comunicar al supervisor.



PREVENCIÓN DEL FUEGO

- El personal de seguridad tiene la responsabilidad de hacer todo lo que esté a su alcance para asegurar la protección efectiva de su puesto de trabajo contra una gran variedad de amenazas, accidentes y emergencias.
- Chequear constantemente la seguridad de las instalaciones, descubrir potenciales riesgos y comprobar que los mecanismos de respuestas en caso de emergencia se encuentren en perfecto estado permitirá salvar vidas y minimizar la gravedad de un incidente.
- Los guardias frecuentemente deberán revisar las órdenes generales de cada uno de los puestos para responder adecuadamente en caso de una emergencia.
- Es importante que sean seguidos los procedimientos establecidos en cada uno de los puestos con el objeto de minimizar la emergencia.

QUE HACER EN CASO DE INCENDIO

- Si un guardia descubre un incendio deberá reportarlo inmediatamente y pedir apoyo, de igual forma activará la alarma de incendio, manteniendo como prioridad intentar apagar el incendio.
- Intentará prevenir que se propague el fuego.
- Informará al Supervisor, con el objeto de iniciar una evacuación ordenada.
- Se prevendrá la pérdida de vidas y de bienes en caso de que haya iniciado un incendio.
- Se intentará confirmar el lugar de origen del incendio.
- Se asegurará el área designada con el objeto de que se evacue el sector.

MEDIDAS PREVENTIVAS A SER CONSIDERADAS

- Emplear adecuadas medidas preventivas unidas con el sentido común ayudará a reducir el riesgo de incendio.
- El/a guardia verificará y buscará durante su trabajo, implementos, materiales, que pueden ser dejados en los basureros, y en los equipos eléctricos que podrían causar un incendio.
- Sobrecargar varios aparatos eléctricos en un solo enchufe puede causar cortocircuitos que inicien un incendio.
- Luego de reportar al Supervisor se anotará en el libro de novedades y se preparará un reporte de lo sucedido.



- El/a guardia deberá conocer cuáles son los extintores apropiados para cada caso de fuego, e identificar los que se encuentren más cercanos a su puesto de trabajo.
- Activación de alarma de Fuego
- Inmediatamente que un incendio es descubierto, el/a guardia que lo identificó deberá accionar la alarma de incendio.
- Todos los guardias deben tener un conocimiento amplio del plan de contraincendios.
- Si no funcionaría la alarma, la señal de que ha empezado un incendio se la dará a viva voz.

QUE HACER EN CASO DE BOMBAS, ARMAS, O DISPOSITIVOS INCENDIARIOS

- Si una bomba, arma o dispositivo incendiario, es localizado, o cualquier aparato sospechoso que nos permita tener indicios que nos encontramos frente a una situación peligrosa, se deberá inmediatamente limpiar el área y notificar al Supervisor.

BAJO NINGUNA CIRCUNSTANCIA EL/A GUARDIA DEBERA TOCAR O MANIPULAR EL ARTEFACTO SOSPECHOSO.

- El/a guardia deberá quedarse solo en el área custodiando que nadie tenga acceso a mencionado aparato.
- La regla general será evacuar a todo el personal que se encuentre en las inmediaciones del área y llamar al personal especializado.
- Apoyo especializado se podrá obtener llamando al Supervisor
- RECUERDE: “Si llegara a explotar una bomba cerca de su puesto de trabajo su función principal será proporcionar seguridad a los empleados y personas que se encuentren en el área y obligarlas a evacuar la misma”.
- Luego de una explosión los/as guardias no permitirán el ingreso de ninguna persona a la empresa o sus instalaciones, especialmente si se la identifica con armas, explosivos o cualquier otro tipo de dispositivo peligroso.



- Si llegara a presentarse este caso se comunicará inmediatamente al Supervisor.

LLAMADAS AMENAZANTES

- Si un guardia recibe una amenaza de bomba de cualquier manera, inmediatamente deberá comunicar al Supervisor.
- Si el/a guardia recibe una amenaza de bomba deberá buscar donde fue colocada, si esta activa, como se encuentra camuflada, quién posiblemente la colocó y por qué lo hizo.
- La información más importante que puede proporcionar un/a guardia es donde está localizada la bomba y a qué hora detonará.
- Se intentará determinar la voz de la amenaza, y el ruido que se produce al otro lado de la línea.
- Esta información deberá ser registrada en el libro de novedades y se elaborará un reporte de incidente.

CONCIENCIA EN POSIBILIDAD DE ATAQUE QUÍMICO O BIOLÓGICO Y SUS CONTRAMEDIDAS

- Todo el personal de guardias deberá mantenerse alerta y consciente para identificar un posible ataque químico o biológico, de acuerdo a los siguientes indicios:
 - Inexplicable presencia de animales muertos o agonizantes en el área.
 - Inusuales líquidos sprays o vapores sospechosos en cualquier dispositivo de transporte.
 - Inexplicables gotas de líquido o superficies aceitosas extrañas.
- Olores inexplicables, e identificación de bruma o niebla en el área, con un olor parecido a almendra, a semilla de durazno, o a hierba recién cortada.
- Grandes cantidades de moscas o alimañas que no son típicas del área.
- Personas con síntomas de náusea, dificultad de respirar, convulsiones, desorientación.
- Personas con ampollas en el cuerpo, salpullido

QUE HACER EN CASO DE ATAQUE QUIMICO O BIOLOGICO



- Si una ARMA biológica o química, es localizada, o cualquier aparato sospechoso que nos permita tener indicios que nos encontramos frente a una situación peligrosa, se deberá inmediatamente limpiar el área y notificar al Supervisor.

BAJO NINGUNA CIRCUNSTANCIA EL GUARDIA DEBERA TOCAR O MANIPULAR EL ARTEFACTO SOSPECHOSO.

- El guardia deberá quedarse solo en el área custodiando que nadie tenga acceso a mencionado aparato.
- La regla general será informar inmediatamente a su superior, evacuar a todo el personal que se encuentre en las inmediaciones del área.
- Apoyo especializado se podrá obtener llamando Supervisor
- RECUERDE: “Si llegara a diseminarse algún ataque químico o biológico cerca de su puesto de trabajo su función principal será proporcionar seguridad a los empleados y personas que se encuentren en el área y obligarlas a evacuar la misma”.
- Luego de un ataque de este tipo los guardias no permitirán el ingreso de ninguna persona a la empresa o sus instalaciones, especialmente si se la identifica con armas, explosivos o cualquier otro tipo de dispositivo peligroso, personas con máscaras antigás, filtros de aire, mascarillas son un claro indicio de terroristas en ejecución de esta actividad.
- Si llegara a presentarse este caso se comunicará inmediatamente al Supervisor.
- Se deberá emplear guardias en patrullas alrededor de la instalación, en búsqueda de dispositivos tóxicos, etc.
- Si se detecta personal con este tipo de aparatos deberán ser investigados inmediatamente.
- Cuando se ejecuten estos patrullajes se deberá buscar en áreas abandonadas los dispositivos antes señalados y si son detectados se deberá informar inmediatamente al Supervisor.
- Cualquier persona que desee tener acceso a las cercanías de las instalaciones, ventiladores, depósitos de agua, deberá tener la debida autorización, en todos los casos deberá ser escoltada por algún miembro de seguridad de la empresa.

LLAMADAS AMENAZANTES

- Si un/a guardia recibe una amenaza de ataque químico de cualquier manera, inmediatamente deberá comunicar al Supervisor.



- Si el/la guardia recibe una amenaza de ataque químico deberá buscar donde fue colocado el dispositivo, como se encuentra camuflado, quién posiblemente la colocó y por qué lo hizo.
- La información más importante que puede proporcionar un/a guardia es donde está localizado.
- Se intentará determinar la voz de la amenaza, y el ruido que se produce al otro lado de la línea.
- Esta información deberá ser registrada en una hoja específica de información y se elaborará un reporte de incidente.

FUENTES INTERNAS DE AYUDA:

Las fuentes de las que puede obtener ayuda y asesoramiento son las siguientes

- Su reglamento (procedimientos generales y especiales de seguridad)
- Su supervisor
- El centro de control (C4I)

En caso de cualquier emergencia o peligro inmediato (por ejemplo, en caso de incendio) usted siempre debe alertar a los servicios de emergencia primero y luego llame a su supervisor o llame para obtener otro tipo de ayuda . No espere a que le digan lo que debe hacer cuando la gente está en peligro - tomar medidas, a continuación, informar a la supervisión o el Centro de Control.

¿Qué hacer cuando se presenta una emergencia?

No espere hasta que surja una emergencia y luego ver sus procedimientos generales y especiales de seguridad.

TELEPROTECCIÓN:

Para muchas tareas, tendrá que realizar llamadas de rutina al centro de control para comprobar que todo está normal. Esto se conoce como “teleprotección”

En general las llamadas de teleprotección:

- Se hacen durante las horas nocturnas, aunque pueden ser realizados durante las 24 horas en algunos sitios
- Puede hacerse una vez cada hora
- Se requiere que el guardia llame al centro de control



Asegúrese de que las llamadas de teleprotección sean a tiempo. El Centro de Control tiene instrucciones para llamarle si usted no hace su llamada de teleprotección dentro de un cierto período de tiempo.

Si usted es incapaz de realizar una llamada, por ejemplo, usted puede tratar con un incidente urgente - o por cualquier otro motivo - el Centro de Control enviará supervisión para asegurarse que usted está seguro.

Si usted no puede llamar enseguida porque (por ejemplo), usted está tratando con un visitante, a continuación, llame a la brevedad posible, usted puede después explicar las circunstancias. Esto evitará ansiedad innecesaria en su seguridad.

FUENTES EXTERNAS DE AYUDA

- El representante de los clientes
- La lista de contactos de emergencia
- La estación de policía local
- El sistema de llamada de emergencia pública

REPRESENTANTE DE EL CLIENTE:

El contacto clave con la empresa o el cliente suele estar en el lugar durante la jornada laboral. Podrá consultar al representante del cliente sobre cualquier asunto relativo a los puntos de atención en su reglamento (procedimientos generales y especiales de seguridad) o incidentes críticos que surgen en el curso de sus funciones.

Si usted tiene un supervisor en el lugar, acercarse primero al supervisor.

LA LISTA DE CONTACTOS DE EMERGENCIA

Los procedimientos generales y especiales de seguridad incluirán una lista de contactos de emergencia.

La lista también puede mostrar algunos números útiles, tales como el número de emergencia de la compañía local de gas, reservas de agua, número de emergencia del departamento y así sucesivamente.



Si usted no tiene una lista de contactos de emergencia o si no puede encontrar el contacto de emergencia que usted está buscando, usted puede comunicarse con el Centro de Control para obtener ayuda.

LA ESTACIÓN DE POLICÍA LOCAL

Si es necesario, se le puede pedir que llame a organismos externos para obtener ayuda. En algunos casos, su reglamento (procedimientos generales y especiales de seguridad) pueden dar instrucciones sobre cuándo llamar a la policía o en su lugar puede darle instrucciones para llamar a uno de los empleados del cliente quien va a tomar una decisión en cuanto llamar o no a la policía.

Si no tiene las instrucciones al contrario, debe comunicarse con la estación de policía local (UPC) y no utilizar el sistema de llamada de emergencia pública en la que se requiere la asistencia de la policía, si el asunto no es urgente.

EL SISTEMA DE LLAMADA DE EMERGENCIA PÚBLICA 9-1-1

El sistema público telefónico de emergencia se va a utilizar en caso de emergencia y cuando se requiera el apoyo de servicios especializados, como bomberos, policía, cruz roja, etc

Usted puede tener procedimientos generales y especiales de seguridad que le dirigen para informar la dirección del cliente en caso de urgencia, si es así, deben ser seguidas. De lo contrario, usted debe hacer una llamada de ayuda en cualquier situación de emergencia.

No tenga miedo de usar el sistema de llamadas de emergencia pública en cualquier situación que usted cree que es una emergencia.

Siempre que se haya actuado de manera razonable en la llamada a los servicios de emergencia, usted no tendrá ninguna objeción en cuanto a lo que finalmente resulte ser una falsa alarma.

Usted puede ser la única persona trabajando en un sitio, y así que puede ser la única que realice una llamada. Es importante, pues, que sus llamadas sean claras y precisas

ETAPA DE REVISIÓN:

Estas son algunas preguntas para la revisión:

P : ¿Cuál es el primer deber de un guardia de seguridad ?

R: La prevención de daños o pérdida financiera para el cliente



P: ¿Cómo saber cuándo se necesita hacer llamadas de teleprotección?

R: De acuerdo con los procedimientos generales y especiales de seguridad.

P: ¿Dónde se debe mantener un registro de llamadas teleprotección?

R: En el libro de registro de entrada.

Se le ha asignado a tareas en el área de recepción de un edificio comercial que está ocupado por muchas compañías diferentes. El aire acondicionado en el edificio de repente se detiene. Dos o tres empleados de los ocupantes se quejan con usted al respecto.

P: Dónde podría usted buscar la ayuda?

R: El Reglamento (procedimientos generales y especiales de seguridad) podría tener una instrucción de qué hacer en esta situación. Si no es así, acuda al representante del cliente para la construcción o lista de contactos de emergencia. En su defecto, llamar al Centro de Control para informar de los hechos y pedir consejo.

P: ¿Es esto parte de nuestro deber - teniendo cuidado de nuestra responsabilidad primaria?

R: Sí. Es nuestro deber de dar asistencia al cliente, siempre que sea posible.

OBSERVACIÓN DEL COMPORTAMIENTO HUMANO

Observar y registrar: Observar no es lo mismo que mirar; observar significa estar atento para detectar los detalles a los que nadie prestará atención, las pequeñas irregularidades que permiten anticipar situaciones peligrosas: olor a combustible, una corriente de aire en un espacio que debería permanecer cerrado, un ruido sin causa aparente, cambios bruscos de temperatura,... Las anotaciones que hayamos registrado a partir de nuestras observaciones serán de mucha utilidad para la policía, los paramédicos o los bomberos en caso de confirmarse un delito o una emergencia.

LA PERSONALIDAD PSICOPÁTICA: Es una personalidad anómala, la cual posee una desarmonía intrapsíquica congénita, por lo cual episódicamente presenta reacciones desequilibradas afectivas, caracterológicas y delictuosas, que proporcionan en ocasiones al sujeto sufrimiento y angustia y perturban el medio social en que se desenvuelven.

EL TRASTORNO ANTISOCIAL DE LA PERSONALIDAD: Lo presentan delincuentes precoces y reincidentes. El delincuente desalmado es quizás el que presenta mayormente los rasgos característicos de este padecimiento.



Rasgos Psicológicos del Delincuente

- Incapacidad para adaptarse y para adoptar normas y reglas disciplinarias.
- Falta total de responsabilidad y a las consecuencias que ésta le acarrea.
- Gran facilidad para manipular a otras personas y conseguir ganancias a su costa.
- Marcada impulsividad y necesidad de satisfacer sus deseos de manera inmediata.
- Funciones mentales superiores (inteligencia) dentro de límites normales.
- Es frecuente el consumo de sustancias tóxicas, sin hacerse dependiente.
- Incapacidad para asimilar la experiencia, el castigo no ayuda al cambio conductual.
- Rendimiento escolar pobre.
- Ausencia de psicosis y neurosis; sólo por cuadros sicóticos de origen tóxico.
- Conducta anormal que se presenta desde la infancia.
- Actitudes de traición a compañeros ante la percepción de amenazas externas.
- Desempleo laboral bastante inconstante.

PERFIL DEL DELINCUENTE

- Edad entre 25 y 45 años.
- Persona en plenitud de facultades físicas, comúnmente ágiles.
- La violencia es un rasgo común de la personalidad.
- Historial delictivo previo.
- Gran resentimiento social.
- Búsqueda de refugio o de evasión en algún tipo de droga.
- Graves problemas de relaciones interpersonales en la esfera afectiva.
- Primeros grados de escolaridad primaria (promedio)
- Imposibilidad de integrarse a empleos remunerados honrados
- Incidencia en la vocación al delito.

PSICOPATOLOGIA DE LA CONDUCTA DELINCUENCIAL Y ANTISOCIAL

- PLANEACION: Minuciosidad para desarrollar un detallado plan de ataque.



- INTENCIONALIDAD: Capacidad manifiesta de “querer y entender” la acción.
- VIOLENCIA FISICA: Daños patrimoniales y personales hacia víctimas, dirigidos.
- ARMAS ESCOGIDAD: “Expertise” en la selección de los implementos.
- INTIMIDACION: Violencia moral manifiesta durante la comisión del auto.
- VENTAJA: Conducta previsoramente aplicada al incidente.
- ASOCIACIÓN: Relación criminal estrecha con participantes durante el acto.
- JERARQUIZACION: Estructura orgánico y funcional informal, pero eficiente.
- ROLES ESPECIFICADOS: Liderazgo asumido, o bien, asignación de tareas específicas.
- MECANISMOS DE SEGURIDAD: Huida cubierta por muros de contención y apoyo.

SISTEMA DE COMUNICACIONES DE EMERGENCIA

ELABORACION DE INFORMES Y REPORTES ESCRITOS

Los informes escritos por los/as guardias de seguridad son esenciales para la protección y seguridad de una instalación para así poder informar a los superiores de las condiciones que necesitan corregirse y para llevar a cabo investigaciones.

Los informes pueden hacer referencia a condiciones actuales o sucesos pasados, pero en ambos casos estos se encuentran como informes permanentes y van dirigidos a ejecutivos de la empresa cliente y con conocimiento a los superiores de nuestra empresa de seguridad.

ELEMENTOS BASICOS DE UN INFORME

Para elaborar un informe o reporte de irregularidades debemos hacernos 6 preguntas básicas:

¿Qué? Originó que se produzca la novedad.

¿Cuándo? Se produjo la novedad.

¿Dónde? Se produjo la novedad

¿Quién? Produjo la novedad

¿Por qué? Se produjo la novedad



¿Cómo? Se produjo la novedad

CONSIDERACIONES ESENCIALES EN LA ELABORACION DE INFORMES

Observación.- Ser un buen observador, fijarse en el mínimo detalle.

Exactitud.- Anotar exactamente cómo se suscitaron los hechos.

Detalles.- Anotar hora, fecha exacta, asunto, sitio exacto y quien escribió el informe.

Secuencia.- Secuencia lógica del orden de los hechos de la novedad.

Brevedad.- Ser breve pero informar la historia completa

Legibilidad.- Escriba claro y distintivamente

Limpieza.- Corrija los errores y evite entregar un informe sucio.

Ortografía y puntuación.- Cuídese de escribir y puntualizar correctamente.

QUE DEBE INFORMARSE

Debe informarse toda novedad por mínima que sea que se produzca en la instalación de empresa cliente

Ejemplo: Incendios, robos, riesgos de seguridad escapes de agua o vapor, evidencias de sabotaje o cualquier otro suceso anormal observado durante el servicio de guardia.



MÓDULO V

PRIMEROS AUXILIOS



PRIMEROS AUXILIOS

1. Introducción

El objetivo del presente módulo es que el guardia de seguridad conozca cuales son los procedimientos a seguir en caso de encontrarse frente a una emergencia en la cual existan personas que requieran asistencia en primeros auxilios, con el fin de salvar vidas, o brindar asistencia mientras llega el personal médico.

Los conocimientos adquiridos les permitirá actuar no solo en sus puestos de servicio, sino que será de gran utilidad en su vida cotidiana.

2. Competencias

Al finalizar el módulo los/as guardias de seguridad estarán en capacidad de:

- Emplear técnicas de primeros auxilios básicos para socorrer a personas accidentadas o enfermas, proteger y asegurar el lugar de los hechos y alertar al equipo médico especializado.
- Demostrar una comprensión del manejo de la escena de emergencia
- Aplicar procedimientos de primeros auxilios a las situaciones que amenazan la vida
- Tratar las lesiones comunes

3. Contenidos Generales

- UNIDAD UNO: Primeros Auxilios Básicos- Generalidades
- UNIDAD DOS: Evaluación Inicial de la Persona a ser Atendida- Signos Vitales
- UNIDAD TRES: Reanimación Cardio Pulmonar (RCP)
- UNIDAD CUATRO: Primeros Auxilios en Caso de Atragantamiento- Maniobra de Heimlich
- UNIDAD CINCO: El Shock
- UNIDAD SEIS: Heridas
- UNIDAD SIETE: Hemorragias
- UNIDAD OCHO: Fracturas
- UNIDAD NUEVE: Quemaduras
- UNIDAD DIEZ: Convulsiones
- UNIDAD ONCE: Mordeduras



➤ UNIDAD DOCE: El Trauma

4. Orientaciones Metodológicas

Se llevará a cabo un trabajo netamente práctico

5. Actividades

Talleres presenciales y vivenciales dirigidos por paramédicos

TRABAJO PRÁCTICO No. 1	Toma de signos vitales: formar parejas entre las cuales se deberá localizar los pulsos: carotideo, humeral, radial. CASO REAL.- bioseguridad, toma de signos vitales, seguridad en la escena, activación del Servicio de Emergencias Médicas y evaluación primaria.
TRABAJO PRÁCTICO No. 2	Video de la AHA, Formar parejas y realizar prácticas de Reanimación Cardio Pulmonar y Ahogamiento, Atragantamientos (aplicando maniobra de Heimlich), hipotermia (aplicar maniobras de calentamiento corporal externo).
TRABAJO PRÁCTICO No. 3	Hemorragias, Shock, Quemaduras (tipo de vendajes), control de hemorragias, torniquete y tratamiento inicial shock, sociodrama: caso real accidente laboral. Tipos de vendaje.
TRABAJO PRÁCTICO No. 4	Fracturas. Video de Empaquetamiento, Uso del collarín cervical, utilización de férulas y materiales de inmovilización con los que se cuente en ese momento (cartón, madera, gorras). TÉCNICAS DE INMOVILIZACIÓN

6. Tiempo:

16 horas

7. Bibliografía

- Cruz Roja Ecuatoriana. Primeros Auxilios Básicos. Latacunga Ecuador, febrero 2017, Fortalecimiento institucional y preparación comunitaria para afrontar el proceso eruptivo del volcán Cotopaxi en Ecuador. Obtenido en fecha 03, 2020, desde el sitio web: <http://www.cruzroja.org.ec/index.php/featured-video/83-primeros-auxilios>



1 UNIDAD UNO: PRIMEROS AUXILIOS BÁSICOS- GENERALIDADES

Al hablar de primeros auxilios nos referimos al conjunto de acciones calificadas que se llevan a cabo cuando existe un accidente o manifestación de una enfermedad que compromete la vida de una persona, hasta la llegada del personal de salud o hasta el transporte de la persona afectada hacia un centro asistencial, de ser necesario.

Es importante tomar en cuenta que el objetivo de brindar primeros auxilios es salvar vidas, evitar que las lesiones se agraven, así como dar apoyo emocional a la persona afectada; por tal razón, lo ideal es contribuir en reducir los riesgos asociados a la situación, más no empeorarla al generar condiciones inseguras que pongan en peligro a la persona a ser atendida, a usted mismo o a las personas que están presenciando la escena.

1.1. Aseguramiento de la escena

Consiste básicamente en hacer una evaluación rápida de la situación, identificando el nivel de gravedad de la escena para saber cómo actuar frente a ella, para esto vamos a tomar en cuenta:

¿Qué pasó? El tipo de accidente y el número de personas a atender

Se puede recurrir a testigos que hayan presenciado el accidente, para que nos brinden información de lo sucedido.

En caso de no existir testigos, podemos presumir lo que sucedió observando los elementos de la escena (escaleras rotas, cuerdas zafadas, vidrios rotos, autos impactados, etc.) con ello podemos conocer cuáles serían los posibles casos a atender (quemadura, trauma, herida, entre otros) y de esta manera saber que recursos necesitamos para la atención.

¿Puedo solventar la situación solo o se requiere de atención médica?

Dependiendo del grado de afectación de la víctima y de la situación en la que nos encontremos, podemos decidir si con nuestra atención será suficiente o si debemos llevarla a algún centro de asistencia médica o a su vez llamar al número único de emergencia 911 para solicitar ayuda.

¿Tengo el equipo de protección personal necesario/ equipo de bioseguridad?

Si no cuento con este probablemente no podré intervenir.



¿Existen riesgos asociados a la escena que podrían desencadenar en otro accidente y generar nuevas víctimas poniendo en peligro incluso mi vida en caso de acercarme a la víctima?

En caso de tener la capacidad de reducir o intervenir en la eliminación de los factores de riesgo se procederá a hacerlo, caso contrario, solo se llamará al 911 a solicitar ayuda y se colaborará en promover el orden y seguridad de la escena, evitando que la muchedumbre se acerque a observar exponiendo su vida.

Comunicación de la emergencia al 911.

Para comunicar acerca de la emergencia y solicitar ayuda usted deberá identificarse por su nombre y dar datos informativos de interés como cuál es la emergencia (persona que tuvo una caída de aproximadamente 4 metros de altura, accidente automovilístico), número aproximado de víctimas, dirección exacta y punto referencial de ubicación.

1.2. Bioseguridad

La Bioseguridad es el conjunto de elementos y medidas preventivas cuyo objetivo es proteger la salud y la seguridad de la persona que va a atender a la persona afectada, para ello, es indispensable que el guardia cuente con los elementos de bioseguridad básicos, mismos que seguramente encontrará en el botiquín de primeros auxilios que toda instalación debe tener en un lugar de fácil acceso, los elementos básicos de bioseguridad son:

Guantes: Este es el elemento de bioseguridad más importante ya que al brindar atención a la persona afectada, usted probablemente estará en contacto con sangre, fluidos y tejidos corporales, membranas mucosas o piel lesionada, por lo que podría contraer enfermedades. El guante de látex le brinda protección actuando como barrera y a su vez le permite tener comodidad para la atención del accidentado.

Gafas: Brindan protección ocular, evitando el contacto con fluidos corporales o sustancias a ser usadas durante la atención.

Mascarilla: Es un elemento de barrera que se interpone entre el medio externo y nuestras vías respiratorias, evitando que entren o salgan elementos que podrían perjudicarnos a nosotros o a las personas que vamos a atender.



2. UNIDAD DOS: EVALUACIÓN INICIAL DE LA PERSONA A SER ATENDIDA- SIGNOS VITALES

2.1. Evaluación inicial de la persona a ser atendida

Determine el estado de conciencia: Para ello Acérquese a la persona accidentada e identifíquese por su nombre, menciónale que usted conoce de primeros auxilios y pregúntele si desea ser atendida por usted, si su respuesta es no aléjese.

Si la persona no responde, proceda a realizar u estímulo doloroso, si tampoco reacciona a este, entonces la persona está inconsciente.

Verifique si respira y tiene pulso:

- Observe que el pecho de la víctima se eleve y vuelva a su posición normal, esto durante no menos de 5 ni más de 10 segundos para evaluar la presencia de respiración.
- Palpe el cuello y compruebe la existencia de pulso carotideo durante no menos de 5 ni más de 10 segundos para evaluar la presencia de pulso.

2.2. Signos vitales

Los signos vitales son mediciones de las funciones más básicas del cuerpo. Los cuatro signos vitales principales son los siguientes:

SIGNO VITAL	VALORES NORMALES
La temperatura corporal	Varía de 36.1°C hasta los 37.2°C Una temperatura de más de 38°C casi siempre indica que se tiene fiebre a causa de una infección o enfermedad.
El pulso	Dentro del rango de 60 a 100 pulsaciones por minuto
La frecuencia respiratoria (ritmo respiratorio)	Recién nacido: 30- 80 Lactante menor: 20- 40 Lactante mayor: 20- 30 Niños de 2 a 4 años: 20- 30



	Niños de 6 a 8 años: 20- 25 Adultos: 15- 20
La presión arterial	Sistólica: En un rango de 100 a 160 Diastólica: En un rango de 60 a 100

En primeros auxilios casi siempre, solo será posible medir la frecuencia respiratoria y el pulso, ya que para los otros signos vitales se requieren aparatos de medición que difícilmente estarán a nuestro alcance.

¿Cómo medir el pulso?

Cuando el corazón impulsa la sangre a través de las arterias, notará sus latidos presionando con firmeza en las arterias, que se encuentran cerca de la superficie de la piel en ciertos lugares del cuerpo. El pulso se puede sentir en la parte lateral del cuello (junto a la manzana de Adán), en la parte interior del codo o en la parte interior de la muñeca, en la ingle, detrás de la rodilla o en el pie cerca del empeine.

Para tomar el pulso usted debe:



- Usar las yemas de los dedos índice y medio para presionar suavemente, pero con firmeza sobre las arterias (en los puntos anteriormente señalados) hasta que sienta el pulso.
- Contar las pulsaciones cuando el segundero del reloj marque las 12
- Contar el pulso durante 60 segundos (o durante 15 segundos y después multiplíquelo por cuatro para calcular los latidos por minuto)

3. UNIDAD TRES: REANIMACIÓN CARDIO PULMONAR (RCP)

Una persona no puede estar sin respirar ya que esto implicaría serias complicaciones en su salud, yendo desde lesiones cerebrales, hasta la muerte. Es por ello, que en caso de que la persona accidentada tenga problemas de respiración, debemos realizar prácticas que faciliten una respiración normal, una persona puede presentar complicaciones para respirar en los siguientes casos:

Enfermedades respiratorias, asfixia, ahogamiento, aplastamiento, trauma, electrocución, shock, intoxicación, atragantamiento, obstaculización de la vía aérea, picaduras de insectos, etc.

Para realizar la reanimación cardio pulmonar, usted puede usar la **Técnica CAB**

C= (compression) Compresiones torácicas 30

A= (air) Abrir la vía aérea (*Con la maniobra frente arriba, mentón abajo*)

B= (breathing) boca a boca (2 insuflaciones)

Coloque a la víctima en una superficie dura, realice compresiones torácicas en el centro del pecho.

En adultos:

La presión del tórax se hace con las dos manos, en forma recta y enérgica, 30 compresiones torácicas y dos insuflaciones (respiraciones) boca a boca, por 5 ciclos.

Se debe realizar de 100 a 120 compresiones y 12 insuflaciones (respiraciones) por minuto.

En menores de 8 años:

La presión del tórax se hace con una sola mano, en el centro del pecho según la corpulencia del niño/a, 30 compresiones torácicas y dos insuflaciones (respiraciones) boca a boca, por cinco ciclos o por dos minutos.

Se debe realizar de 100 a 120 compresiones y 2 insuflaciones (respiraciones) por minuto.



Fuente: Cadena Nueve, Argentina, junio 2016.

Procedimiento para abrir la Vía Aérea- Maniobra frente arriba, mentón abajo

- Colocar a la víctima tumbada boca arriba y sobre una superficie dura y plana.
- Con una mano se sujeta la frente, echando la cabeza hacia atrás
- Con la otra mano, usando los dedos, se baja el mentón provocando la apertura de la boca
- Se acerca el oído hacia la boca del paciente.
- Comprobamos durante 10 segundos si respira o no (VER, OÍR Y SENTIR)

4. UNIDAD CUATRO: PRIMEROS AUXILIOS EN CASO DE ATRAGANTAMIENTO- MANIOBRA DE HEIMLICH

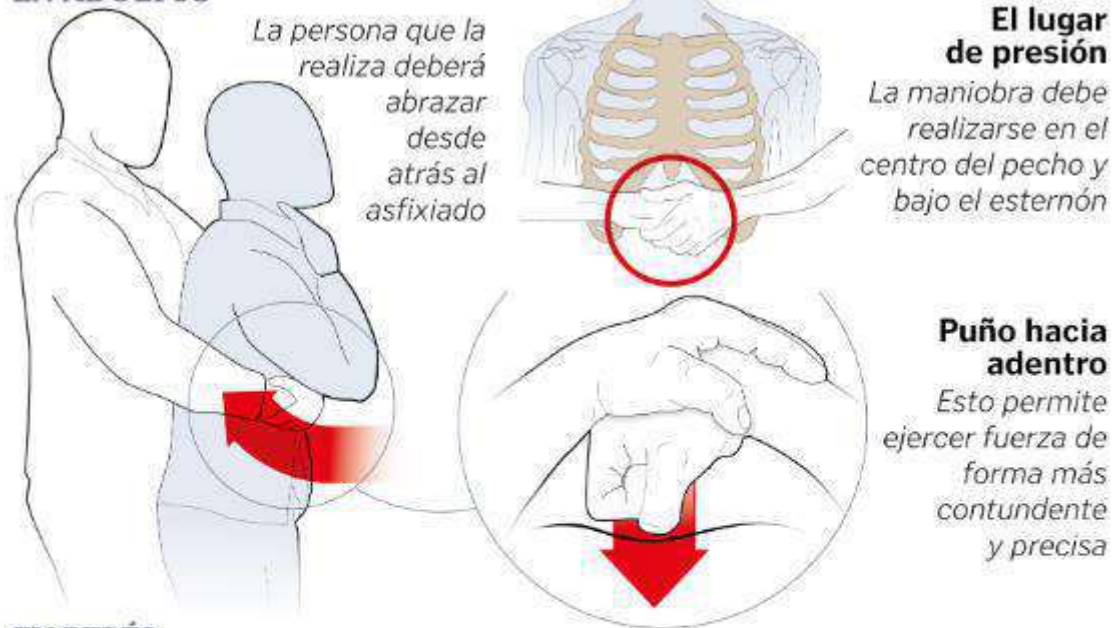
Una persona que se está atragantando no puede hablar y hace gestos desesperados indicando que en su garganta está un objeto que no le deja respirar.



¿Qué hacer?

- Tranquilice a la víctima.
- Aplique la maniobra de Heimlich
 - Párese atrás de la persona atragantada
 - Haga puño una de sus manos y colóquela cuatro dedos encima del ombligo, sujete con la otra mano el puño.
 - Presione fuerte y rítmicamente con un movimiento hacia atrás y hacia arriba hasta que el objeto salga expulsado.
 - La maniobra no se aplica en pacientes obesos o embarazadas, realice las compresiones torácicas en lugar de abdominales
 - Si la víctima cae inconsciente realice reanimación cardio pulmonar (RCP)
 - Revise la boca en busca del objeto extraño cada vez que de insuflaciones (respiraciones) si está a la vista sáquelo con sus dedos, si no ve ningún objeto continúe la RCP.

EN ADULTOS



EN BEBÉS

Se irán alternando ambas posturas hasta que se expulse el objeto



Fuente: La Voz de Galicia

La maniobra de Heimlich: guía de instrucciones

5. UNIDAD CINCO: EL SKOCK

Es la disminución de la oxigenación celular que generalizada provoca daños en el funcionamiento del organismo.

Causas del shock:

Hemorragias, quemaduras, deshidratación, dolor intenso, fracturas, etc.

Como reconocer a una persona que se encuentra con shock:



Piel pálida, fría y sudorosa, respiración superficial y acelerada, pulso débil y acelerado, descenso progresivo de la temperatura, pérdida progresiva del estado de conciencia.

Lo que debemos hacer:

- Eliminar la causa
- Recostar a la persona boca arriba
- Mantener la vía aérea abierta
- Aflojar ropa apretada
- Eleve las extremidades inferiores (20 a 30 cm)
- Abrigue a la persona
- Hidrátela a menos que tenga convulsiones o esté en estado de inconciencia.

6. UNIDAD SEIS: HERIDAS

Las heridas son lesiones que rompen la piel y que pueden dejar al descubierto los huesos y músculos. Estas lesiones Son causadas por agentes externos como un cuchillo o agentes internos como un hueso

6.1. Heridas superficiales:

¿Qué hacer?

- Coloque a la persona herida en una posición cómoda y pregunte la causa de la lesión.
- Lávese bien las manos con bastante agua y jabón antes de atender a la víctima.
- Evite tocar la herida con los dedos, póngase guantes de látex para atender la herida.
- Limpie la herida y la zona circundante con agua y jabón.
- Enjuague la herida con solución fisiológica.
- Seque con gasa estéril.
- Cubra con gasa estéril si fuera necesario



6.2. Heridas profundas (presentan hemorragias y son profundas)

¿Qué hacer?

- Detenga la hemorragia.
- Controle el pulso y la respiración de la víctima.
- Cubra la herida con un apósito estéril y procure un traslado rápido de la víctima a un centro especializado.
- No extraiga cuerpos incrustados. Fíjelos para evitar que se muevan durante el traslado.

¿Qué no hacer?

- No utilice algodón o servilletas de papel para limpiar las heridas, estas desprenden motas, se adhieren a las heridas y pueden causar infecciones.
- No aplique caté, sal, ni ninguna otra sustancia.
- No aplique medicamentos porque pueden causar alergias.

6.3. Heridas graves o complicadas, desgarros o laceraciones

En muchos casos el tejido desgarrado puede ser unido nuevamente en una casa de salud, por lo tanto:

- No intente lavar la herida y cúbrala con apósito o compresas limpias.
- Si está sangrando aplique presión directa sobre la herida con un vendaje
- Si la herida continúa sangrando y las compresas se empapan de sangre no las retire, coloque otras compresas por encima de ellas y mantenga la presión.
- Traslade a la persona accidentada a la casa de salud más cercana.



6.4. Heridas en cara y/o cráneo

Por lo general estas heridas son causadas por un golpe o una caída, sangran abundantemente y a veces hay hundimiento del hueso, puede presentar hemorragia por oídos y nariz.

La persona accidentada puede presentar: Visión borrosa, náuseas y vómito, pérdida de memoria o estado de conciencia, dolor de cabeza, irritabilidad.

¿Qué hacer?

- Acueste a la persona accidentada y tranquilícela.
- Limpie la herida con una gasa o tela humedecida, cubra con apósito, o tela limpia, sin ejercer presión ya que puede haber fractura con hundimiento del hueso.
- Mueva a la víctima lo menos posible ya que puede haber una fractura de cuello y cráneo, por ello es necesario entablillar o inmovilizar antes de trasladarla.
- Mantenga las vías respiratorias permeables
- Controle que la víctima esté respirando eficazmente
- Verifique la presencia de pulso.
- Controle las hemorragias, inmovilice las fracturas.
- Cubra a la víctima y mantenga la temperatura corporal.
- Controle el nivel de conciencia y la respuesta motora.
- Traslade a la persona accidentada rápidamente a la casa de salud más cercana.

6.5. Heridas en tórax

Son producidas generalmente por objetos punzantes, cortantes o armas de fuego o accidentes de tránsito. Hay sangrado con burbujas, dolor, tos, expectoración y dificultad al respirar, que indica problemas en los pulmones, puede haber también problemas cardíacos por compresión del corazón.



Puede haber heridas en las que existe una ruptura de la piel y los órganos tienen una comunicación con el exterior.

Puede haber heridas provocadas por el golpe en el tórax ocasionando heridas en los órganos internos, pero sin daño en la piel.

La víctima puede presentar: Dolor intenso, dificultad respiratoria, hemorragia.

¿Qué hacer?

- Seque la herida con una gasa o una tela limpia.
- Si la herida es grande y observa la salida de sangre y burbujas de aire, cúbrala con un trozo de plástico asegurando sus cuatro lados con esparadrapo tratando cerrarlo lo más hermético posible para evitar la entrada de aire.
- Informe de esto al equipo médico especializado.
- Si no tiene un trozo de plástico, coloque un trozo de tela limpio.
- No introduzca nada por la herida.
- Si la herida es pequeña, cúbrala con un apósito grande estéril.
- Mantenga a la víctima semi sentada ayudado con un espaldar, cojines u otros elementos para facilitar la respiración.
- Mantenga las vías respiratorias permeables
- Controle que la víctima esté respirando eficazmente.
- Verifique la presencia de pulso.
- Evalúe el estado de conciencia.
- Traslade a la persona accidentada rápidamente a la casa de salud más cercana.

6.6. Heridas en el abdomen

Son producidas por objetos cortantes, punzantes o armas de fuego, pueden dañar órganos internos del aparato digestivo o sistema urinario, puede haber daño en la piel y contacto de los órganos internos con el exterior, puede haber perforación de intestino, sangrado y la víctima puede entrar en shock



Puede haber daño de órganos internos por acción de un golpe sin daño en la piel.

La víctima puede presentar dolor intenso, dificultad respiratoria, vomito con sangre, salida de intestinos, salida de orina con sangre.

¿Qué hacer?

- Mantenga las vías respiratorias permeables.
- Controle que la víctima esté respirando eficazmente.
- Verifique la presencia de pulso.
- Evalúe el estado de conciencia
- Ayude a la víctima a acostarse boca arriba con los muslos y rodillas flexionados de manera que los músculos abdominales estén distendidos y disminuya el dolor.
- No de nada de tomar a la víctima.
- Si hay salida de vísceras, no intente introducirlas porque se contamina la cavidad abdominal produciéndose infección.
- Cubra la herida o vísceras con tela limpia, compresa o gasa humedecida con soluciones estériles o agua limpia y fíjela con una venda sin hacer presión.
- No use gasas pequeñas porque pueden quedar dentro de la cavidad.
- Traslade a la persona accidentada rápidamente a la casa de salud más cercana.

6.7. Heridas con objetos incrustados

- No retire el objeto que causó la herida porque puede sangrar.
- Inmovilice el objeto con un vendaje para evitar que se mueva y cause otras lesiones.
- Traslade a la persona accidentada rápidamente a la casa de salud más cercana.



6.8. Amputación.

Desprendimiento parcial o total de una parte o la totalidad de una extremidad.

- Conserve la parte amputada para su posible reimplantación.
- Introduzca las partes amputadas en una funda plástica llena de suero fisiológico o agua corriente, esta funda va también dentro de otra funda que contenga hielo.
- Traslade a la persona accidentada urgentemente a una casa de salud, lleve el miembro amputado.

7. UNIDAD SIETE: HEMORRAGIAS

Es la salida excesiva de sangre del sistema circulatorio o del cuerpo y estas pueden ser:

7.1. Hemorragia Externa.

Es la pérdida abundante, visible y prolongada de sangre por una herida o un orificio corporal que no se detiene espontáneamente.

¿Qué hacer?

- Localizar la hemorragia.
- Aplicar una presión firme y directa con los dedos o la palma de la mano utilizando un apósito estéril.
- Ayudar a la víctima a acostarse
- Mantener la presión directa sobre la herida
- Tranquilizar a la víctima y explicarle lo que está sucediendo.
- Proteger a la víctima del frío o el calor
- Verificar que la víctima tenga respiraciones eficaces.
- Verifique que la víctima tenga pulso



- Verifique el estado de conciencia.
- Traslade a la persona accidentada rápidamente a la casa de salud más cercana.

7.2. Hemorragias Interna

Son aquellas cuyo sangrado no se puede ver directamente, es decir, se queda en el interior del cuerpo o de la piel.

Pueden ser causadas por golpes o caídas, se producen magulladuras que son áreas decoloradas de la piel.

No debe dar de beber nada el paciente.

Cuando se sospeche que existe una hemorragia interna, especialmente en el abdomen y cabeza, es necesario buscar asistencia médica de emergencia pues esta puede causarle la muerte a la víctima con rapidez.

Es posible que se requiera de una operación inmediata para detener la hemorragia.

8. UNIDAD OCHO: FRACTURAS

Es la ruptura de un hueso por algún golpe fuerte, y pueden ser: Fracturas y luxación

8.1. Abiertas.

Cuando el hueso roto perfora la piel desde el interior y lo podemos ver.

En estos casos la víctima puede presentar: dolor intenso de la extremidad lesionada, hemorragia o sangrado leve, respiraciones rápidas y superficiales.

¿Qué hacer?

- Controle la hemorragia, si hubiese.
- Coloque un apósito limpio sobre la herida para evitar la infección por contaminación.



- Inmovilice la extremidad afectada.
- Controle que la respiración y el pulso de la víctima sean eficaces.
- Traslade a la persona accidentada rápidamente a la casa de salud más cercana.

8.2. Cerradas.

Estas son cuando el hueso se rompe, y no se lo puede ver ya que la piel no se desgarran ni perfora.

La víctima puede presentar: dolor intenso en la extremidad afectada (no se puede mover, deformidad, hinchazón).

Cuando la articulación se sale de su lugar se llama LUXACIÓN

¿Qué hacer?

- Inmovilice la zona afectada, es decir impida que la víctima realice movimientos con la extremidad fracturada, para ello fije la zona con cartón, madera o lo que tenga a la mano. Esto debe aplicarse a la articulación o "coyuntura" de arriba como la de abajo de la fractura.
- Cuando es una luxación siga el mismo procedimiento que en las fracturas, pero además aplique en la articulación hielo envuelto en una toalla.
- Si la fractura es abierta no intente meter los pedazos debajo de la piel, solo detenga la hemorragia.
- Lleve a la víctima inmediatamente al centro de salud más cercano.

9. UNIDAD NUEVE: QUEMADURAS

Son lesiones de la piel a causa del calor, frío intenso, electricidad, radiación o químicos.

9.1. Superficiales o de primer grado:

Se afecta únicamente la primera capa de la piel.

La víctima presenta enrojecimiento de la zona afectada y dolor.

¿Qué hacer?



- Quítele la ropa al afectado/a con cuidado
- Aplique en la zona quemada abundante agua corriente o paños húmedos durante varios minutos.
- No ponga café, pasta dental, cáscara de huevo ni nada en la zona quemada.
- Aplique un vendaje seco limpio flojo y seguro en la zona quemada si fuera necesario
- Dé muchos líquidos a la víctima, es necesario que se hidrate.

9.2. Espesor parcial o segundo grado:

Se afectan la segunda capa de la piel.

La víctima presenta: enrojecimiento, dolor, ampollas.

¿Qué hacer?

- No reviente las ampollas, Si están reventadas atiéndalas como si fueran heridas.
- Al no estar las ampollas reventadas, aplique paños húmedos y fríos.
- Aplique un vendaje seco, limpio, flojo y seguro en la zona quemada.
- No ponga café, pasta dental, cascara de huevo ni nada en la zona quemada.
- Traslade a la persona accidentada a la casa de salud que tenga área de quemados.

9.3. Espesor total o tercer grado:

Cuando la zona afectada está totalmente dañada y negra. Se dañan tejidos más profundos como músculos y huesos

Estas quemaduras pueden ser incapacitantes y mortales.

La víctima presenta dolor.

¿Qué hacer?



- Aplique un vendaje seco, limpio, flojo y seguro en la zona quemada.
- Traslade a la persona accidentada a la casa de salud que tenga área de quemados.

9.4. Cuarto grado:

Afectan a todas las capas de la piel, grasas, musculares, óseas y también los órganos internos.

Son lesiones extremadamente debilitantes y deformantes.

La victima puede presentar signos de shock.

¿Qué hacer?

- Retire la ropa si son quemaduras por químicos.
- No deje que la piel intacta se adhiera.
- Coloque un vendaje limpio, seco. flojo y seguro.

10. UNIDAD DIEZ: CONVULSIONES

Son movimientos incontrolables e involuntarios del cuerpo humano producidos cuando el cerebro deja de funcionar normalmente, las causas pueden ser: fiebre, golpes fuertes en la cabeza, infecciones, intoxicaciones, parasitosis, epilepsia, entre otras.

La victima presenta: Perdida del estado de conciencia, los músculos de las extremidades, cuello y la cabeza se ponen rígidos, luego realizan movimientos involuntarios, abundante salivación, incontinencia urinaria y fecal.

¿Qué hacer?

- Evite que se golpee, principalmente la cabeza, retirar los objetos cercanos con los que podría golpearse la persona.
- Coloque a la persona de lado para que no respire su secreción.
- No introduzca ningún objeto en el interior de la boca de la victima
- No inmovilice las extremidades porque puede producir fracturas
- No le de a beber nada.



11. UNIDAD ONCE: MORDEDURAS

Son heridas causadas por los dientes de un animal o por los de una persona.

Son peligrosas ya que tienen el riesgo de infectarse.

La víctima presenta dolor, herida en la zona de la mordedura, sangrado.

¿Qué hacer?

- Tranquilice a la persona.
- Lave la zona de la mordedura con abundante agua y jabón.
- No cubra la herida.
- Traslade a la persona accidentada a la casa de salud más cercana.
- Si la mordedura es por serpiente:
 - Lave la zona de la mordedura con abundante agua y jabón.
 - No cubra la herida.
 - No corte la herida para succionar el veneno
 - Inmovilice el miembro afectado.
 - Traslade a la persona accidentada a la casa de salud más cercana.
 - De ser posible tome una fotografía del animal para identificar el veneno.

12. UNIDAD DOCE: EL TRAUMA

Los traumatismos son aquellas lesiones que se producen a causa de una fuerza externa que agrede de manera violenta contra el cuerpo: una caída, una contusión, un impacto por otro cuerpo en movimiento, etc.

Usualmente están asociados con caídas al mismo nivel, caídas a distinto nivel, accidentes automovilísticos, golpes con objetos o superficies duras, etc.



Para esta emergencia lo mejor es no movilizar al herido y esperar a que llegue el personal médicos para atender la emergencia ya que cualquier movimiento mal ejecutado por nosotros, podría ocasionar serios daños en la persona herida, incluso podrían provocar la muerte.



MÓDULO VI

DEFENSA PERSONAL



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

Al finalizar el módulo los/as guardias de seguridad estarán en capacidad de:

- Utilizar armas no letales dentro del marco legal.
- Dominar técnicas de defensa personal.
- Detener en caso de delito flagrante.
- Distinguir la defensa reglamentaria.
- Saber cuándo y cómo se debe utilizar la defensa reglamentaria.
- Hacer uso de la defensa reglamentaria para reducir a un agresor.
- Utilizar la defensa en la conducción de un detenido.

3. Contenidos generales del módulo

- **UNIDAD UNO:** Conocimientos y aplicación de técnicas básicas de defensa personal.
- **UNIDAD DOS:** Técnicas de autoprotección
- **UNIDAD TRES:** Técnicas de empleo de defensa personal: uso progresivo y diferenciado de la fuerza

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:

16 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). *Código 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 certificación 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 tomarán 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).





UNIDAD DOS: TÉCNICAS DE AUTOPROTECCIÓN

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. Rodríguez COSP). que deben ser consideras antes de usar las técnicas de auto protección:

- a. Tómese su tiempo retrase la acción.
- b. Tome conciencia.
- c. Evalúe.
- 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



UNIDAD TRES: TÉCNICAS DE EMPLEO DE DEFENSA PERSONAL: USO PROGRESIVO Y DIFERENCIADO DE LA FUERZA:

DEFINICIONES BÁSICAS

Fuerza: El medio a través del cual los miembros de la seguridad privada logran el control de una situación que atenta contra la seguridad, el orden público, la integridad o la vida de las personas dentro del marco de la ley. La fuerza, así definida, debe aplicarse mediante un acto discrecional, legal, legítimo y profesional.

Todo empleo excesivo de la fuerza se convierte en violencia y, por tanto, es percibido como un acto arbitrario, ilegal, ilegítimo y no profesional. “FUERZA NO ES VIOLENCIA”.

Fuerza No Letal: Fuerza cuya intención de uso, no es causar la muerte o lesiones graves. Incluye entre otros, el control psicológico y físico, el uso de bastón, sustancias químicas, canes y armas no letales. El empleo incorrecto de los medios y técnicas utilizados para aplicar este tipo de fuerza puede llegar a ocasionar lesiones graves o incluso la muerte de ciudadanas, ciudadanos o grupo de éstos.

Fuerza Letal: Fuerza cuyo uso trae como consecuencia la muerte o lesiones graves. Incluye algunas técnicas de defensa personal y el disparo de armas de fuego, por lo tanto sólo debe ser utilizada cuando sea estrictamente inevitable para proteger la vida.

Defensa Propia: Acto mediante el cual una persona resiste o rechaza una agresión real o inminente ilegal en contra del agresor utilizando los medios a su disposición para detener esa agresión.

CAUSA PROBABLE PARA EL USO DE FUERZA LETAL: La causa probable,



razón para creer o creencia razonable a los efectos de esta política, se refiere a hechos y circunstancias establecidos en el Procedimiento para el Uso Progresivo y Diferenciado de la Fuerza emitido por la Asamblea General de las Naciones Unidas.

PRINCIPIOS SOBRE USO DE FUERZA LETAL: La Política para el Empleo de Armas de Fuego adopta como principio fundamental el respeto a la integridad y el valor fundamental de la vida humana. De acuerdo con ese valor primario el guardia de seguridad asume todas las medidas razonables para evitar la necesidad de utilizar la fuerza letal.



USOS PERMITIDOS DE LA FUERZA LETAL

Los Servidores de la Seguridad Privada (SSP) se abstendrán de emplear las armas de fuego, salvo en las siguientes circunstancias:

- En defensa propia o de otras personas,
- En caso de peligro inminente de muerte o lesiones graves,
- Con el propósito de evitar la comisión de un delito particularmente grave que entrañe una seria amenaza a la vida,
- Con el objeto de detener a una persona que represente ese peligro y oponga resistencia a su autoridad,
- Para impedir su fuga,
- Y sólo en caso de que resulten insuficientes medidas menos extremas para lograr dichos objetivos.



Niveles de resistencia Uso Progresivo de la Fuerza



En

cualquier caso, sólo se podrá hacer uso intencional de armas letales cuando sea estrictamente inevitable para proteger una vida. Utilizarán en la medida de lo posible medios no violentos antes de recurrir al empleo de la fuerza y de armas de fuego. Podrán utilizar la fuerza y armas de fuego solamente cuando otros medios resulten ineficaces o no garanticen de ninguna manera el logro del resultado previsto.

Cuando el empleo de las armas de fuego sea inevitable, los servidores de seguridad privada:

- Ejercerán moderación y actuarán en proporción a la gravedad del delito y al objetivo legítimo que se persiga;
- Reducirán al mínimo los daños y lesiones y respetarán y protegerán la vida humana;
- Procederán de modo que se presten lo antes posible asistencia y servicios médicos a las personas heridas o afectadas;
- Procurarán notificar lo sucedido, a la menor brevedad posible, a los parientes o amigos íntimos de las personas heridas o afectadas.



Niveles de resistencia: Uso Progresivo de la Fuerza

NIVELES DE RESISTENCIA DEL AGRESOR	NIVELES DE CONTROL DEL GUARDIA
✓ Intimidación Psicológica: situación de desafío efectivo mediante gestos y modales, que implica un riesgo latente de confrontación física y frente al cual el guardia responde con su presencia. ✓ Indiciso: implica no acatamiento visible de la instrucción del guardia, frente al cual realiza el despliegue táctico de sus recursos disuasivos. ✓ Violencia Verbal: significa lenguaje rudo, obsceno o insultante; y frente al cual el guardia utiliza el diálogo disuasivo. A partir de este nivel se mantendrá el contacto verbal con la persona, adecuado al nivel de resistencia que asuma, pero manteniéndolo hasta el último peleo en orden ascendente, dado que el contacto verbal procura siempre disminuir la resistencia y hacer descender el nivel de confrontación. ✓ Violencia Pasiva: significa inmovilidad, peso muerto o resistencia sin activación muscular, frente a la cual el guardia aplicará técnica suave de control, consistente en inducción física sin producción de dolor. ✓ Violencia Defensiva: significa oposición mediante activación muscular, frente a la cual el guardia aplicará técnica dura de control, consistente en inducción física con producción de molestias físicas tendientes a hacer ceder la resistencia u oposición. ✓ Violencia Activa: activación para atacar o agredir, frente a la cual el guardia puede utilizar armas intermedias o no letales para neutralizar la conducta. ✓ Violencia Mortal: significa creación de una situación de riesgo mortal frente al cual el guardia aplicará el método del uso de la fuerza potencialmente mortal, bien con el arma de fuego o con otra arma potencialmente mortal.	✓ Presencia: consiste en el contacto visual entre el guardia, el agresor y el manejo de los elementos tácticos de control psicológico de los mismos. ✓ Despliegue Táctico: es la presencia del guardia según un método operativo que permite incrementar el control psicológico necesario para un diálogo efectivo. ✓ Diálogo: Es la principal técnica a ser utilizada por el guardia, con el fin de resolver la mayoría de las situaciones conflictivas donde se usa violencia verbal. El diálogo como instrumento de fuerza evita causar daños físicos innecesarios, mediante un trato digno y respetuoso. ✓ Técnicas suaves de control físico: consisten en presionar nervios sensoriales, a los fines de controlar la resistencia pasiva del agresor. ✓ Técnicas duras de control: para controlar la resistencia defensiva de las personas, afectando nervios, sensoriales o motores y que, sin causar lesiones graves, contrarrestan la resistencia defensiva. ✓ Uso de armas intermedias: técnicas aplicadas como medida extraordinaria para el control de las agresiones activas, sin armas por parte de las personas que al aplicarlas podrían causar lesiones graves. Implica el uso del bastón policial o cualquier otro tipo de implemento o técnica no letal. ✓ Uso de Fuerza Potencialmente Mortal: es el último nivel extraordinario de fuerza y su aplicación causa lesiones graves o la muerte por lo que sólo debe ser usado bajo condiciones de legítima defensa o estado de necesidad, sin que esto implique la obligación de efectuar disparos para neutralizar las amenazas mortales, en razón de la existencia de procedimientos tácticos previos. En este nivel se incluyen las técnicas de defensa personal usadas en las antes mencionadas.

DERECHOS HUMANOS.

Los Derechos Humanos aparecen por la propia necesidad del ser humano de convivir con sus semejantes debido a que no es capaz de bastarse por sí mismo. Nuestra existencia se desarrolla en un marco de relaciones interpersonales, las cuales van a ser el centro de nuestra atención. Esto confiere a la vida social una notable importancia, y es por ello que nos vemos obligados a establecer unas normas básicas. A partir de estas normas, el ser humano puede relacionarse con sus semejantes sabiendo que se encuentra en las mismas condiciones que los demás, y que a partir de éstas intentará hallar la felicidad.

Como esta es la meta de nuestra existencia, es bueno saber que tenemos unos principios comunes al resto de los humanos, y que en vez de ponernos trabas los unos a los otros, nos facilitamos el camino. También sería interesante hacer mención de la principal idea que reflejan estos Derechos Humanos, y que no es más que la diferencia que existe entre los seres irracionales y nosotros. Somos capaces



de minimizar la importancia de la naturaleza y concentrarnos en nosotros mismos. Son, en resumen, el reflejo de la evolución humana hacia unas metas más altas.

GOLPES PERMITIDOS, GOLPES PROHIBIDOS, REDUCCIONES, CONDUCCIONES.

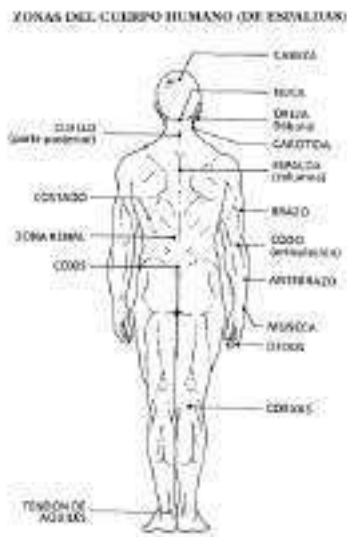


La tonfa es un arma defensiva que posee el guardia y que solo podrá usar en los siguientes casos:

- Solo será usado cuando se hayan agotado todos los esfuerzos posibles para tratar de controlar un disturbio.
- Únicamente será usado para protegerse o proteger a otras personas que vayan a ser agredidas físicamente
- Agresión por insultos o señales y lenguaje obsceno no será suficiente motivo para emplear la tonfa.
- Se empleará la tonfa cuando estando de servicio exista personal desconocido que atente contra la integridad física del guardia, de terceros o tengan la intención de causar daño o asaltar a las instalaciones de la empresa.
- Se empleará el mínimo uso de la Fuerza con el Objeto de restablecer el orden

[illegible]

En los siguientes gráficos vienen reflejadas las zonas del cuerpo humano tanto de frente como de espaldas.



Están permitidos todos aquellos golpes que no vayan a causar lesiones, sirviéndonos para continuar reduciendo e inmovilizando al agresor.



212



- Parte superior de la cabeza. Puede ocasionar fractura de cráneo, derrame cerebral e incluso la muerte.
- Nuca. Puede producir derrame cerebral y la muerte.
- Sien. Puede causar pérdida de conocimiento e incluso la muerte.
- Oídos. Puede producir rotura de tímpano, pérdida de conocimiento, fractura de cráneo y derrame cerebral.
- Ojos. Puede producir ceguera y derrame cerebral.
- Nariz (puente) Puede producir fractura de tabique nasal y la muerte.
- Labio superior. Puede provocar pérdida de conocimiento y la muerte.
- Garganta. Puede producir aplastamiento de tráquea y muerte.
- Carótida. Puede producir pérdida de conocimiento y dificulta el riego sanguíneo pudiendo producir una embolia.
- Cuello (Base por detrás). Produce rotura de vértebras cervicales, puede producir parálisis.
- Clavícula. Produce fractura.
- Costillas. Puede producir fractura y hemorragias internas.
- Órganos genitales. Causa un gran dolor y puede producir pérdida de conocimiento. Puede ocasionar lesiones irreversibles.
- Columna vertebral. Produce rotura de vértebras y lesiones en la médula espinal, con peligro de parálisis.
- Cóccix. Si el golpe es fuerte puede producir la muerte.
- Articulaciones. Si el golpe es fuerte puede producir fractura.

REDUCCIONES:

- Nariz (puente) Puede producir fractura de tabique nasal y la muerte.
- Labio superior. Puede provocar pérdida de conocimiento y la muerte.
- Garganta. Puede producir aplastamiento de tráquea y muerte.
- Carótida. Puede producir pérdida de conocimiento y dificulta el riego sanguíneo pudiendo producir una embolia.
- Cuello (Base por detrás). Produce rotura de vértebras cervicales, puede producir parálisis.



- Clavícula. Produce fractura.
- Costillas. Puede producir fractura y hemorragias internas.
- Órganos genitales. Causa un gran dolor y puede producir pérdida de conocimiento. Puede ocasionar lesiones irreversibles.
- Columna vertebral. Produce rotura de vértebras y lesiones en la médula espinal, con peligro de parálisis.
- Cóccix. Si el golpe es fuerte puede producir la muerte.
- Articulaciones. Si el golpe es fuerte puede producir fractura.



CONDUCCIONES:

- Una vez que hemos conseguido reducir a un adversario le vamos a conducir a un lugar discreto para preservar su honor y su intimidad.
- La conducción se debe realizar de forma rápida y discreta, evitando que se pueda organizar un escándalo como consecuencia de la misma.
- Para realizar la conducción, se controla un brazo pasando la defensa por debajo de la axila y ejerciendo presión con el antebrazo sobre su brazo contra la defensa. Se debe procurar controlar el brazo contrario al costado en que se porta el arma (en el caso de Vigilantes de Seguridad armados) de forma que el arma quede lo más alejada posible del detenido.





- Estando frente al adversario, se pasa la defensa por debajo de uno de los brazos del adversario y, controlando el brazo, se le dobla hacia delante y se controla el antebrazo pegado longitudinalmente a la defensa y controlándole con las dos manos.



EN RESUMEN:

- La defensa reglamentaria es el elemento que la Ley pone a disposición de los Vigilantes de Seguridad para reducir a una persona a la que tengan que detener.
- La defensa tiene una longitud de cincuenta cm. y es de goma semirrígida, forrada de cuero o material similar.
- La defensa no se utiliza para golpear, sino para reducir.
- Los golpes con la defensa se deben continuar con técnicas de reducción. Hay una serie de golpes que están prohibidos porque pueden causar lesiones y, en algunos casos, la muerte.
- Haciendo uso de la defensa se puede conducir rápidamente a un detenido a donde consideremos más conveniente para preservar su intimidad.



MÓDULO VII

CONOCIMIENTOS BÁSICOS DE INFORMÁTICA

CONOCIMIENTOS BÁSICOS DE INFORMÁTICA

1. Introducción

Se conoce como informática, al conjunto de conocimientos científicos y técnicas que hacen posible el tratamiento automático de la información por medio de ordenadores, lo podemos entender como una solución completa al problema



concreto de tratamiento automatizado de información. Con los conocimientos básicos que adquirirá, el guardia estará en capacidad de utilizar la tecnología de manera adecuada en sus actividades.

2. Competencias

Al finalizar el módulo los/as guardias de seguridad estarán en capacidad de:

- Adquirir conocimientos básicos de informática.
- Enviar y recibir información a través de correo electrónico..
- Elaborar informes y enviarlos a través de medios informáticos.

3. Contenidos generales del módulo

- **UNIDAD UNO:** Conocimientos de informática básica.
- **UNIDAD DOS:** Internet.

1. Orientaciones metodológicas

Para el desarrollo de esta temática, se realizará de manera teórica y práctica, que permita al guardia de seguridad poder aplicar esta técnica en sus actividades diarias.

2. Actividades

- Explicación en la parte teórica.
- Aplicación en la parte práctica de la teoría explicada.
- Clase práctica que permita a los estudiantes crear su propio correo electrónico, así como utilizar adecuadamente la informática en el trabajo de guardia de seguridad.

3. Tiempo:

8 horas



4. Bibliografía

- Asamblea Constituyente. (2008). *Constitución de la República del Ecuador* . Quito: Registro Oficial No. 449.
- Santillana. 2006). *La Enciclopedia del Estudiante*. Buenos Aires: Ediciones Santillana S.A.
- Maveco. 1987. Enciclopedia Temática de Informática. Madrid. Maveco de Ediciones S.A.
- Documentos de Internet.



CONOCIMIENTOS BÁSICOS DE INFORMÁTICA

1 UNIDAD UNO: CONOCIMIENTOS DE INFORMATICA BÁSICA.

La idea de utilizar medios mecánicos o semiautomáticos para realizar cálculos aritméticos es muy antigua.

El primer hombre que ideó la computadora general, completo y provisto de un esquema de programación flexible y de unidades de memoria, fue Charles Babbage, de Inglaterra, que en 1833 diseñó la máquina analítica. Se habla generalmente del año 1944 como el comienzo de la era moderna del ordenador.

Las primeras computadoras solo servían para realizar cálculos matemáticos. Pero en la actualidad se usan para fines muy variados, en cualquier caso, el esquema de funcionamiento de una computadora siempre es el mismo.

1.1. Que es un ordenador y para qué sirve..

Es una máquina diseñada por el hombre, cuya principal característica es la velocidad que procesa la información. La computadora personal que conocemos actualmente nos provee facilidad de manejo y gran rendimiento en el procesamiento de datos, adicionalmente nos permite comunicarnos a través de un cable o inalámbricamente con el mundo utilizando internet.

El proceso de datos con ordenador trata de mecanizar o automatizar la realización de las tareas rutinarias. Con la ayuda del ordenador el ser humano puede recuperar todo ese tiempo que consume realizando este tipo de tareas y utilizarlo en actividades que exijan esfuerzo intelectual.

1.2. Conceptos Informáticos: Hardware – Software.

Hardware: En informática hace referencia a toda parte que puedes tocar en un ordenador, tanto sus partes internas, como externas, como la pantalla, caja o torre, teclado, mouse, CPU, memoria RAM, disco duro, placa base, fuente de alimentación, unidad de DVD.

El conjunto del ordenador y todas las unidades físicas que lo acompañan constituye lo que se llama hardware.



Software: En informática hace referencia a todos los programas o aplicaciones que puedes instalar en un ordenador o aplicaciones que puedes instalar en un ordenador, incluyendo el sistema operativo, así tenemos el sistema operativo Windows, Ms office, antivirus, juegos, navegador de internet.

En contraste con el hardware, todo lo que no vemos físicamente constituye el software. Está formado por todos los programas necesarios para que el equipo físico funcione y realice las tarea que nos hemos propuesto.

1.3. Partes que componen un ordenador.

Monitor o Pantalla: Su función es entregar toda la información interna del ordenador para que el ser humano visualmente la obtenga.

Caja o torre: Conocida como torre por su diseño, es la encargada de contener todas las partes que realizan el procesamiento de datos. Contiene la systemboard, la memoria, el disco duro, el microprocesador y otros.

Teclado: Juego de teclas intercomunicadas y conectadas por medio de cable o aire al computador o CPU. Es la más común entrada de datos.

Ratón: Es un dispositivo señalador el cual permite en un ambiente gráfico tener flexibilidad y agilidad en la interacción entre el usuario y el computador.

Dispositivos de entrada y/o salida: Los dispositivos de entrada y/o salida en un ordenador son utilizados para permitir al ser humano poder interactuar con el ordenador.

Dispositivos de entrada: Teclado, ratón, scanner, micrófono, webcam.

Dispositivos de salida: Pantalla, impresora, parlantes, audífonos.

Microprocesador o Procesador o CPU: Unidad de procesamiento central. Es el encargado de realizar todos los procesos, es el cerebro, apoyado por el sistema numérico binario y funciones trigonométricas.

Memoria RAM: Encargada de almacenar de forma temporal toda la información que aparece en la pantalla del ordenador, puede provenir desde el disco duro o del contenido en la memoria RAM, entre más memoria tenga el ordenador más rápido funciona.

Disco Duro: Es la parte encargada de almacenar de forma permanente la información en un ordenador, es en el disco duro donde almacena: la música, fotos,



videos, documentos, etc; donde se encuentra instalado el sistema operativo y las aplicaciones.

Unidad de DVD: Llamado lector o grabador y esta encargado de leer o escribir sobre los discos externos llamados CDS o DVS, con los cuales se puede tener información almacenada de forma segura y poder transportarla a otro lugar.

Lector de tarjetas: Es uno de los dispositivos más nuevos en el desarrollo tecnológico de un ordenador y se encarga de leer tarjetas tipo SD, como las que contienen las cámaras fotográficas.

Unidad de Medida en Informática: Las unidades de medidas en informática, son conocidas como: bytes, megas, gigas, tera.

Bit: Un dígito binario 1 a 0.

Byte: Ocho bits (un carácter).

Kilobyte: Mil millones de Bytes.

Megabyte: Millones de Bytes.

Gigabyte: Mil millones de Bytes.

Terabyte: 1 billón de Bytes.

Petabyte: 1.000 Billones de Bytes.

2 UNIDAD DOS: INTERNET

Internet no es una red centralizada ni está regida por un organismo. Su estructura se parece a una tela de araña en la cual unas redes se conectan con otras sin una jerarquía aparente.

En internet se emplean distintas direcciones para identificar máquinas usuarios o archivos.

2.1. Navegadores de Internet

Para poder tener internet en nuestro ordenador, debemos contratar con una empresa encargada de prestar ese servicio llamados proveedores de servicios de internet, el cual nos permite el acceso y uso de los satélites.

Los navegadores más conocidos son: Internet Explorer, Mozilla Fire Fox, Chrome.



2.2. Sitio WEB.

Son una serie de páginas alojadas y entrelazadas en un sitio que contienen información. El sitio WEB debe de tener un nombre que lo identifique y así de esa forma poderlo encontrar fácilmente. Al tener una conexión de internet se debe:

- Buscar información.
- Enviar correos electrónicos.
- Comunicarnos con cualquier parte del mundo de forma escrita, auditiva o visual.
- Realizar transacciones bancarias.
- Descargar música
- Descargar videos
- Compartir fotos por medio de las redes sociales.

2.3 Internet Explorer

Es uno de los navegadores de internet más conocidos a nivel mundial. Como todos los programas diseñados para trabajar con Microsoft Windows es una ventana, la cual tiene su barra de título, su barra de menús y la más importante una barra de direcciones para escribir la dirección de la página web que necesitamos.

2.4 Redes Sociales.

Son un grupo de personas que por medio de un sitio informático comparten fotos, comentarios, videos y demás información www.facebook.com.

2.5 Correo electrónico.

Es el sitio web el cual le permite tener un espacio de almacenamiento en el disco duro, en el cual por medio de una aplicación puede recibir o enviar un mensaje escrito al cual le puede adicionar o adjuntar fotos, videos, documentos. Los sitios web más conocidos para el manejo del correo electrónico son: www.hotmail.com www.yahoo.com.

2.6 Messenger o CHAT.

Es una aplicación diseñada para poner en comunicación de manera directa una o más personas, las cuales pueden escribir, hablar o realizar una videoconferencia de forma simultánea. Acorta distancias y de forma económica. Los mensajeros o Messenger más conocido: [Yahoo Messenger](#).

2.7. Ver y descargar videos por internet



Existen sitios web en donde podemos obtener videos, el más conocido: www.youtube.com

2.8. ¿Qué podemos enviar por correo electrónico?

El correo electrónico fue utilizado para enviar mensajes de texto en formato ASCII cuyas siglas significan: Código Standard Americano para el Intercambio de Información. Este conjunto básico de caracteres consta de 96 letras, entre mayúsculas y minúsculas, y 32 caracteres no imprimibles. Ahora bien, este código ASCII, conocido como de 7 bits, no contempla caracteres acentuados o la letra ñ, por ejemplo. Así fue como se crearon diversas extensiones del código ASCII y posteriormente se creó el código ASCII de 8 bits con la posibilidad de incluir 256 caracteres diferentes. En Internet, esto último es un problema, ya que la transmisión por correo electrónico sólo acepta caracteres del conjunto ASCII de 7 bits, eliminando el octavo bit de cualquier carácter, con lo cual el símbolo recibido no será el mismo que el emitido. Para suplir estos inconvenientes surgieron los conversores de caracteres. Es apto no sólo para la transmisión de caracteres especiales, sino también para el envío y recepción de archivos de tipo binario, es decir para todos los restantes: archivos gráficos, comprimidos, autoejecutables, de video.

Tradicionalmente ha existido una buena cantidad de programas cuya misión específica era el manejo del correo electrónico personal. Eudora, Pegasus, Post Office, Pronto Mail y otros no tan divulgados pero también eficientes han sabido conformar las expectativas de los usuarios. Microsoft Outlook Express,, que viene integrado en la suite del Microsoft Internet Explorer.

2.9. Características Básicas del correo electrónico.

Muchas son las características que hacen del correo electrónico un medio eficaz y económico para la comunicación entre personas.

La rapidez es la cualidad distintiva. El tiempo que tarda un mensaje desde su emisión a su recepción es casi instantáneo, independientemente de dónde estén localizados los usuarios. Este es un medio efectivo de tener las posibilidades el guardia de seguridad de presentar un informe a sus superiores de las novedades producidas en el turno como un robo.

Las comunicaciones actuales son veloces, el costo de comunicación corresponde al de una llamada local, obtenemos como conclusión que, comparativamente con otros medios de comunicación como el teléfono, el correo electrónico es económico.

La velocidad de transmisión física del mensaje ha cambiado los hábitos de las personas en la forma de escritura.

Funciona los 365 días del año, las 24 horas.

Se envía un mismo mensaje a varias direcciones casi simultáneamente varias direcciones.

2.10 Información que se puede enviar por correo electrónico.



En la función de guardia de seguridad se podría enviar por correo electrónico, los horarios, turnos, grupos de trabajo, así como las novedades que sean necesario comunicarse ocurridas en el turno, sin perjuicio que puedan enviarse físicamente, lo que permite a los supervisores o administradores de la compañía tomar las acciones que correspondan de manera oportuna, tomando en cuenta que con el avance de la ciencia, esta información se la puede recibir en los teléfonos celulares.

2.11 Clase práctica.

Con el objeto que el guardia de seguridad pueda aplicar los conocimientos básicos el profesor procederá a realizar una clase práctica, para lo cual dividirá en equipos de trabajo que permitan lo siguiente:

- Redactar un documento en Word.
- Redactar un documento en Excel.
- Crear un correo electrónico.
- Enviar y recibir información a través de correo electrónico, documentos adjunto, etc.,