

MANUAL PARA VIGILANTES



41 Calle 17-36 zona 8, Ciudad de Guatemala
Teléfono: (502) 2294-3500

www.digessp.gob.gt

Síguenos en:



Dirección General de Servicios de Seguridad Privada



@DIGESSP

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN.....	1
ÁREA HUMANISTA	
1. RELACIONES HUMANAS Y RELACIONES INTERPERSONALES	
a. Relaciones humanas	2
b. Importancia de las relaciones humanas.....	3
c. Principios de las relaciones humanas.....	3
d. Relaciones interpersonales.....	4
e. Importancia de las relaciones interpersonales	4
f. Principios de las relaciones interpersonales	5
g. Actitudes básicas del agente de seguridad privada	6
2. NORMA ÉTICA EN EL SERVICIO	
a. La Ética	8
b. Ética y moral... ..	8
c. Principios éticos fundamentales.....	9
d. Deontología profesional.....	9
e. Importancia.....	10
f. El secreto profesional	10
3. PREPARACIÓN MENTAL Y MANEJO DE CRISIS	
a. Preparación mental del agente de seguridad	10
b. Fomento de la estima personal	10
c. Manejo de emociones.....	11
d. Capacidad de reacción	12
e. Trabajo en equipo.....	12
f. Manejo de crisis.....	12
g. Auto cuidado. Cuidarse para poder cuidar a otros.....	14
h. Cuidados empresariales	15
i. Factores de resiliencia.....	15
4. EQUIDAD E IGUALDAD DE GÉNERO	
a. Definición de género y sexo	16
b. Género, cultura y desarrollo	17
ÁREA JURÍDICA	
1. FUNDAMENTOS LEGALES	
a. Concepto de Ley	18
b. Generalidades del derecho	18
c. Clasificación del derecho	18
d. Justicia y derecho.....	18
e. Fines del derecho	19
f. Jerarquía de la ley	19
2. GENERALIDADES DE LA CONSTITUCIÓN Y GARANTÍAS	
a. Características de la Constitución y deberes del estado	19
b. Constitución Política de la República de Guatemala	20
3. DERECHOS HUMANOS	

a. Los derechos humanos en la Constitución Política de la República de Guatemala.....	23
4. DERECHO PENAL	
a. Generalidades del código penal y su jerarquía jurídica.....	25
b. Teoría del Delito	25
c. Clasificación del delito de acuerdo a la intencionalidad.....	25
d. Sujetos del delito	25
e. Causas de justificación.....	25
5. USO DE LA FUERZA	
a. Procedimientos para emplear el uso de la fuerza.....	26
b. Uso de medios no letales... ..	27
6. DERECHO DEL TRABAJO	
a. Principios	29
b. Sujetos principales del derecho de trabajo	29
c. Derechos y obligaciones de los patronos	29
d. Derechos y obligaciones de los trabajadores.....	29
7. Decreto 52-2010 Ley que regula los servicios de seguridad privada.....	30

ÁREA TÉCNICA OPERATIVA

1. FUNCIONES	
a. Controles de acceso	31
b. Cacheo y registro... ..	34
c. Las área de la seguridad	38
d. Patrullaje.....	38
e. Redacción de Informes.....	41
f. Técnicas en radio-comunicación	42
g. El uso de claves, alfabeto fonético y códigos.....	43
h. Técnicas de defensa personal	45
2. SEGURIDAD INDUSTRIAL	
a. Conceptos	45
b. Control de incendios	45
c. Ministerio de trabajo y seguridad laboral.....	46
d. Normas de la Coordinadora para la Reducción de Desastres –CONRED.....	46
e. Desastre natural, o provocado	46
3. PRIMEROS AUXILIOS	
a. Cadena de la vida.....	48
b. <i>Reanimación cardio pulmonar (RCP)</i>	48
c. OVACE: Obstrucción de la Vía Aérea por Cuerpo Extraño.....	49
d. Maniobra de Heimlich	49
e. Hemorragias.....	50
f. Heridas.....	51
g. Quemaduras.....	51
h. Fracturas	52

BIBLIOGRAFÍA	54
---------------------------	-----------

INTRODUCCIÓN

La Dirección General de Servicios de Seguridad Privada es el ente encargado de verificar que la totalidad de las personas individuales y jurídicas que presten servicios de seguridad privada estén formadas y capacitadas de acuerdo a programas de capacitación específicas de la materia en la cual van a desarrollar sus actividades, dando cumplimiento a las disposiciones emanadas del Decreto 52-2010 Ley que Regula los Servicios de Seguridad.

El presente Manual de instrucción para Vigilantes, tiene como objetivo facilitar a los prestadores de servicios de seguridad privada, una guía de instrucción para el personal que va a desarrollar sus actividades en el campo de la seguridad apegado al marco jurídico en el cumplimiento de su trabajo.

El presente manual contiene un enfoque humanista, enseñanza sobre la ética profesional. Así mismo, que el Agente de Seguridad Privada reconozca que es una persona que posee derechos y obligaciones, lo cual ha de fortalecer su confianza con base en la ley respecto a su actuación. Así mismo, recibirá una orientación en el tema de Derechos Humanos de acuerdo a estándares internacionales en materia de seguridad privada y Fortaleciendo su preparación operativa a través del conocimiento de diferentes herramientas que mejorarán su desempeño.

ÁREA HUMANISTA

1. Relaciones humanas y relaciones interpersonales

a. Relaciones humanas

“Relacionarse es la aptitud de identificarse y establecer lazos con las personas de modo tal que aumente la influencia que se tiene sobre ellas”.

John Maxwell

Las relaciones humanas son el conjunto de interacciones que se dan entre las personas. Estas relaciones se basan en normas aceptadas por todos. Desde que nacemos hasta el final, las personas formamos toda clase de uniones y dependemos unos de otros para relacionarse de la mejor manera posible.



Las buenas relaciones son el resultado de establecer tales relaciones con la gente correcta y luego ir fortaleciendo esas relaciones a través de una comunicación eficaz, ya que por medio de ella se expresan emociones y sentimientos, problemas y experiencias vividas y además de expresarlas, permite que otra persona las comprenda.



b. Importancia de las relaciones humanas

Las relaciones son indispensables para nuestra vida diaria, a nivel personal, laboral y social. El relacionarse de forma positiva es un arte porque no todos logramos encontrar las formas más adecuadas para crecer y seguir mejorando como individuo y como trabajador.

Las relaciones humanas nos ayudan a entendernos de mejor manera entre las personas por medio de la información que cada uno posee y la forma en que se comparte con los demás. Por otro lado, al tener en cuenta las diferencias individuales se reducen los conflictos dando como resultado relaciones positivas que permiten a cada persona lograr la satisfacción de sus necesidades y alcanzar su realización.

c. Principios de las relaciones humanas

- **Respeto:** Significa apreciar, considerar a los demás, es reconocer el valor de cada persona. En todo momento, se debe tratar a cada persona - a uno mismo y a los demás- con el respeto que le corresponde por su dignidad y su valor. El respeto es uno de los principios fundamentales que debe practicarse en las relaciones humanas.

El valor de los seres humanos es distinto del que tienen los objetos que usamos, las cosas tienen un valor de intercambio, se pueden reemplazar. Los seres humanos en cambio, tenemos un valor ilimitado, poseemos una identidad y la capacidad de elegir. Los seres humanos somos únicos e irremplazables, merecedores del respeto de los demás.

- **Honestidad:** La honestidad es una cualidad humana que consiste en comportarse y expresarse con sinceridad y coherencia.

La honestidad es también la capacidad de reconocer nuestras fallas y defectos y el compromiso de aprender de nuestros errores, mostrar una actitud correcta hacia uno mismo y hacia los demás.

La honestidad no puede basarse en los propios deseos de las personas, si no en la capacidad de actuar siempre respetando los valores de la justicia y la verdad.

Es uno de los principios más importantes para el perfeccionamiento de la personalidad. Una persona honesta es garantía de fidelidad, discreción, trabajo profesional y seguridad en el uso y manejo de los bienes materiales.

- **Responsabilidad:** Es la cualidad que poseemos los seres humanos de responder por las consecuencias de las decisiones que tomamos. Así

mismo, es quien cumple con sus obligaciones, pone cuidado y atención en lo que hace o decide.

La responsabilidad es un valor que se va adquiriendo a lo largo de la vida y queda en la conciencia de la persona. Una persona responsable reflexiona, se detiene y valora las consecuencias de sus actos.

Todos los seres humanos somos libres, por lo tanto capaces de elegir entre lo correcto o lo incorrecto con plena conciencia. Pero cada decisión que tomamos en la vida tiene consecuencias. La responsabilidad entonces consiste en valorar nuestras acciones y tomar las decisiones correctas.



d. Relaciones interpersonales

Son las relaciones que se establecen a largo plazo entre dos o más personas. Estas relaciones se basan en emociones y sentimientos, como el amor y el gusto artístico, el interés por los negocios y las actividades sociales, tienen una gran variedad de contextos como la familia, el matrimonio, las amistades y el trabajo.

e. Importancia de las relaciones interpersonales

Las relaciones interpersonales nos permiten alcanzar las metas y objetivos necesarios para nuestro desarrollo personal y social. Es importante entonces conocer y practicar habilidades sociales para establecer y mantener unas relaciones interpersonales adecuadas, que nos permitan desenvolvernos con eficacia en todas las áreas de la vida.



f. Principios de las relaciones interpersonales

- **Lealtad:** Significa cumplir con los compromisos aún frente a circunstancias cambiantes o desfavorables. Se trata de estar con aquellos que han confiado en nosotros, en las buenas y en las malas. Ser leal es un valor que se aprende sobre todo cuando se atraviesan situaciones difíciles que son como prueba de la verdadera amistad. La lealtad es uno de los principios más importantes de las relaciones interpersonales, porque es así como se puede confiar en los demás. Esta confianza y lealtad es la base en los grupos humanos cuando los objetivos son compartidos por todos los miembros.
- **Tolerancia:** La tolerancia es el respeto por los pensamientos y las acciones de otros cuando resultan contrarios o distintos a los propios. Es la expresión más clara del respeto por los demás, y como tal es fundamental para la convivencia pacífica entre las personas. Tiene que ver con el reconocimiento de los otros como seres humanos, con derecho a ser aceptados en su individualidad.

Es importante tener en cuenta que la tolerancia no es sinónimo de indiferencia o estar de acuerdo con las acciones de los demás. Es ante todo respeto, y en el mejor de los casos, entendimiento.

- **Discreción:** Es un principio que se practica cuando la información relacionada con el trabajo es mantenida en secreto o comunicada de manera prudente y cautelosa. La discreción es un elemento de gran importancia a la hora de establecer lazos de confianza entre dos personas que se conocen y comunican entre sí.

La discreción, es una cualidad protectora. Los agentes de seguridad privada deben considerar que la información que manejan es muy sensible y que ellos deben garantizar su confidencialidad y custodia, debiendo guardar la reserva debida sobre la información a la que tuvieran acceso por razón de su actividad, incluso después de finalizar su jornada laboral.



g. Actitudes básicas del agente de seguridad privada

- **Profesionalismo:** Es la capacidad y preparación constante para el desempeño de una actividad profesional. Es el cumplimiento efectivo de una determinada profesión. Es por ello que la capacitación es un elemento de suma importancia para ser un verdadero profesional.

El agente de seguridad privada debe mostrar en todo momento esa “actitud profesional”. Debe poseer la capacidad intelectual, los conocimientos y experiencia, que le permitan desarrollar el trabajo de manera profesional. Se debe considerar que un agente de seguridad que actúa con profesionalismo pondrá especial cuidado en el orden, la puntualidad, la constancia y, en general, en todos los detalles.

- **Confianza:** La confianza es la seguridad que se tiene en uno mismo o en los demás, basada en el conocimiento de las propias capacidades. Es la actitud que se aprecia en un agente de seguridad privada cuando desarrolla sus actividades confiando en su capacidad, la cual va adquiriendo a través del entrenamiento recibido. Esa confianza que el agente tiene en sí mismo es captada por la sociedad demandante del servicio.
- **Asertividad:** Es la capacidad que tiene una persona para comunicarse sin ofender, agredir o forzar la voluntad de otras personas, sino que expresa sus puntos de vista y defiende sus derechos. La asertividad es un modelo de relación interpersonal que consiste en conocer los propios derechos y defenderlos, respetando a los demás. Se basa en el hecho de que todas las personas poseen los mismos derechos. La conducta asertiva se puede aprender y practicar y de esta manera ir mejorando nuestra capacidad de

respuestas asertivas para disminuir aquellas que nos provoquen enojos o malos entendidos, entre otros.

- **Respeto:** El respeto es un valor que permite que el hombre pueda reconocer, aceptar y apreciar y valorar las cualidades del prójimo y sus derechos. En particular el respeto que se debe a las autoridades debe caracterizar a un agente de seguridad privada en el ejercicio de sus funciones, debiendo reconocer y respetar la jerarquía de mandos, autoridad y status de las personas en la organización de la que forma parte. También le debe observancia a las autoridades civiles, sociedad, y símbolos patrios.
- **Disciplina:** Es el conjunto de reglas para mantener el orden y la subordinación entre los miembros de un grupo. La disciplina se obtiene mediante la práctica de rutinas y hábitos que se trabajan día a día. Los agentes de seguridad privada por su condición de entidad organizada bajo un sistema jerárquico disciplinario, para el cumplimiento de sus funciones específicas, requiere de sus miembros una severa y consciente disciplina, que se manifieste en el fiel cumplimiento del deber y respeto a las jerarquías. El agente de seguridad privada, al ingresar libremente a la profesión, acepta las obligaciones y derechos que conlleva el realizar dicha función.
- **Compromiso:** Es la actitud por la cual una persona se propone cumplir o realizar lo que se ha propuesto o que debe hacer. Un compromiso es una obligación con nosotros mismos y con los demás. El compromiso auténtico tiene dos características: sinceridad y exigencia. Sólo cuando la persona es sincera y exigente consigo misma, es verdaderamente comprometida, no espera que le supervisen, que le vigilen, sino que actúa correctamente y con responsabilidad. El agente de seguridad privada, debe estar comprometido en proporcionar un servicio de calidad.
- **Comunicación efectiva:** Los elementos básicos de la comunicación son: El emisor, el mensaje y el receptor.



La comunicación es efectiva cuando queda claro el mensaje de lo que se quiere transmitir o recibir. Un punto importante a tomar en cuenta para lograr una buena comunicación, es saber escuchar. En cualquier grupo u organización se tiene que saber qué necesita o qué espera la otra persona para poder elaborar el mensaje adecuado y lograr así el objetivo deseado.

Cuando nos comunicamos con la intención de ser escuchado pero no estamos dispuestos a escuchar, el mensaje que se desea transmitir no cumplirá su objetivo. Es necesario que aprendamos a comunicarnos, a expresarnos en forma clara y respetuosa promoviendo confianza entre las personas.

2. Norma ética en el servicio

“La mente del hombre superior valora la honradez;
La mente del hombre inferior valora el beneficio.”
Confucio

a. La ética

La ética es parte de la filosofía que trata de las obligaciones del hombre, de cómo ha de comportarse usando la razón, con el objeto de construir una sociedad en la que todos puedan cumplir con sus deberes y obligaciones. La ética es un modo de conducta que se va adquiriendo por medio del hábito y no por disposición natural. La ética permite a la persona decidir cuál es la mejor, la más correcta o conveniente forma de actuación para hacer frente a las diversas situaciones que se le presenten con responsabilidad y honestidad. Los principios de la ética son obligatorios para todos y en todas las circunstancias.

b. Ética y moral

La ética y la moral son dos términos que se complementan. La ética no propone ninguna norma o conducta; no manda ni sugiere directamente qué debemos hacer. Su función consiste en aclarar qué es lo correcto, y cómo debe aplicarse a la vida diaria.

La moral, en cambio, es la aplicación, el ejercicio de las buenas costumbres, de las prácticas necesarias para llevar a la persona al pleno desarrollo de sus capacidades. La moral se concreta en la relación del hombre consigo mismo, con los demás y con la sociedad en que se vive.



c. **Principios éticos fundamentales:**

- **La dignidad Humana:** El término dignidad significa algo que es valioso, lo que es estimado o considerado por sí mismo, y no en función de otra cosa. La dignidad humana es un valor que se encuentra dentro de cada uno. El hombre vale por lo que es, no por lo que sabe, lo que hace o lo que tiene.

La dignidad humana no se puede dar ni quitar a nadie. Es algo que nos viene dado desde que nacemos hasta que morimos.

- **Integridad:** Integridad es la capacidad de actuar con rectitud y transparencia. Significa actuar en todo momento con un compromiso personal de honestidad, vivir de acuerdo con principios éticos y morales. La integridad es una virtud que llegamos a desarrollar al comprometernos con dichos principios.
- **Lealtad:** Es la obligación de corresponder al bien que hemos recibido de alguien, un compromiso a defender lo que creemos. Este principio se manifiesta cuando los agentes de seguridad, demuestren en su desempeño hacia las personas que protege, el estricto cumplimiento de los deberes de honradez, fidelidad y respeto a la palabra dada.
- **Desinterés:** Se refiere a la actitud de generosidad y disposición para ayudar a otros sin esperar un beneficio personal. Los agentes de seguridad privada deberán prestar un especial cuidado para evitar conflictos de intereses, los cuales surge cuando el interés personal de quien brinda un servicio, choca con los deberes y obligaciones del cargo que desempeña.
- **Vocación:** Es el interés genuino que siente una persona hacia una forma de vida o un trabajo. La persona con vocación responde generosamente, poniendo al servicio de la Institución sus mejores aptitudes; consciente de que su compromiso con ella le llevarán a su realización personal.

Es importante apuntar que en el desempeño de sus funciones, el agente de seguridad, debe asumir la responsabilidad y dar prioridad a aquellas personas que se encuentren en la posición más vulnerable.

d. **Deontología profesional:**

Es el conjunto ordenado de deberes y obligaciones morales que tienen los profesionales de una determinada materia o profesión. Trata los "códigos de conducta" de las profesiones. Se refiere al buen hacer que produce resultados deseables.

e. Importancia

La deontología es esencial en el ejercicio de una profesión sobre todo en aquellas en que se manejan los derechos fundamentales de los ciudadanos. Un buen profesional es alguien que, en primer lugar, posee las capacidades que le permiten realizar su tarea con un alto grado de competencia y calidad, observando en todo momento los códigos de conducta establecidos en la empresa.

El establecimiento de códigos de conducta en las empresas tiene como propósito, garantizar una disciplina interna entre sus miembros y el mantenimiento del prestigio de las personas de cualquier profesión.

f. El secreto profesional

Es el secreto por el cual, la persona se obliga a mantener ocultas todas aquellas confidencias que reciba en el ejercicio de su profesión. El secreto profesional, tiene una condición moral y otra jurídica. Desde el punto de vista moral, existe el deber de guardar el hecho conocido cuando éste pueda producir resultados dañinos o injustos sobre el cliente si se viola el secreto. En el ámbito legal, la obligación a guardar secreto está recogida por la mayoría de las leyes.

3. Preparación mental y manejo de crisis

*“Las crisis son ofertas de cambio que nos hace la vida.
No es preciso en absoluto saber cómo será lo nuevo;
Sólo hace falta estar preparados y llenos de confianza”*
Luise Rinser

a. Preparación mental del agente de seguridad

En la práctica del servicio se le van a presentar al agente diferentes situaciones complicadas. Con frecuencia se verá en momentos difíciles, porque su intervención se deriva de un conflicto. Por estas razones, es necesario que el agente reúna una serie de requisitos o condiciones que le ayuden a enfrentar con éxito cualquier tipo de situación estresante, crítica o peligrosa que pueda surgir en su puesto de servicio.

b. Fomento de la estima personal

La autoestima es el grado de valoración, confianza y respeto que una persona siente por sí misma. Es el sentimiento de satisfacción, motivación y aceptación propia que se ve reflejada en la manera en la que la persona enfrenta y resuelve sus problemas, en cómo se relaciona con las demás y en las decisiones que toma para su vida.

Una autoestima saludable hace que la persona sienta que vale por lo que es y no por lo que otras personas opinan. Se siente útil, competente, que tiene

habilidades, talentos y que tiene algo para dar y compartir. Es una persona prudente, lo que la hace muy asertiva.

Las personas con una imagen negativa de sí mismas tienden a tomarse los fracasos como algo personal. Creen que sólo les pasa a ellas y los achacan a su inferioridad. Todo eso les lleva a ponerse a la defensiva y perder la esperanza para superar las dificultades.

En cambio las personas con un concepto positivo de sí mismas son conscientes de que muchas de las cosas difíciles que le ocurren nada que ver con ellas en concreto sino que también puede pasarle a cualquiera.

¿Cómo fomentar la autoestima?

- El primer paso es aprender a quererse a sí mismo. Evitar hacer cosas que van en contra de tu salud y bienestar.
- No criticarse. Evitar los términos "siempre" o "nunca" cuando cometa un error.
- Mejorar la inteligencia emocional. Para eso es necesario conocer tus emociones, Identificar tus sentimientos y conocer el momento en el que se producen es fundamental.
- Mostrarlas emociones sin herir a los demás. Básicamente es transmitir lo que se quiere y cómo se quiere sin lastimar los sentimientos o emociones de los demás.

c. Manejo de emociones

Las emociones son reacciones naturales que nos permiten ponernos en alerta ante determinadas situaciones que representan peligro, amenaza, frustración, etc. Los componentes centrales de las emociones son las reacciones fisiológicas (aumento de las palpitaciones del corazón, de la respiración, tensión muscular, etc.) y los pensamientos.

La mejor forma de manejar las emociones está en la capacidad para entenderlas y manejarlas. Para ello es importante saber lo siguiente:

- Conciencia emocional: Identificar las propias emociones y los efectos que podamos tener.
- Correcta autovaloración: Conocer nuestras propias fortalezas y sus limitaciones.
- Autoconfianza: Un fuerte sentido del propio valor y capacidades que tenemos.
- Utilizar técnicas concretas de manejar las emociones de ansiedad e ira. Por ejemplo: respiración profunda, relajación muscular, ejercicios de imaginación y visualización.

d. Capacidad de reacción

La capacidad de reacción consiste en principalmente en prestar atención a lo que nos rodea para poder detectar y reconocer cuando existe un peligro potencial. De esta manera es más fácil localizar e identificar a posibles delincuentes y responder de manera tal que desbarate sus planes de causar daño.

Sin embargo, una vez se ha detectado la presencia de delincuentes se deben tomar acciones inmediatas. Cuanto más se sepa sobre lo que se debe que hacer para evitar un ataque físico, y lo antes que se planee las acciones, más probable es que se tenga éxito al defenderse y ponerse a resguardo. Se hace necesario entonces, conocer los protocolos establecidos en la empresa y repasarlos constantemente.

e. Trabajo en equipo

Para hacer frente a los problemas y retos que se nos presenta en el desempeño de las tareas de seguridad privada, es indispensable coordinar esfuerzos. Esto se puede conseguir trabajando en equipo en el cual, cada uno contribuye con lo mejor de sí mismo y acepta con gusto las decisiones del equipo, aunque ello signifique abandonar los intereses personales.

En el momento de presentarse situaciones conflictivas, éstas podrán ser superadas si cada uno pone su mejor esfuerzo y capacidades en equipo.



f. Manejo de crisis

Las entidades de seguridad privada, aun aquellas con la mejor organización deben hacer frente a conductas indebidas o situaciones que generan conflictos, que pueden ir desde quedarse dormido en el trabajo, hasta el uso inadecuado de la fuerza y la violación de los derechos humanos. En tal sentido, las empresas deberán dedicar los recursos necesarios para que las situaciones de crisis sean manejadas efectivamente. Lo importante es anticiparlas, evitarlas o minimizar su impacto. En una situación de crisis se pone en juego la confianza y la competencia producto de la experiencia y el entrenamiento.

Tipos de crisis

Una crisis es el estado de desorganización producido por el impacto de una situación que altera la vida y que sobrepasa la capacidad normal de las personas para enfrentar problemas.

Estas situaciones son conocidas como eventos críticos, es decir, situaciones que producen un gran estrés, debido a que rebasan las experiencias humanas normales. Por ejemplo: un terremoto, un accidente grave o un asalto violento.

- ***Crisis esperadas:*** Las crisis esperadas son las que ocurren a partir de hechos que son parte de la vida misma y marcan el paso a una nueva etapa, que requiere tareas diferentes, por tanto, es posible anticipar su ocurrencia. Por ejemplo: el matrimonio, el nacimiento de un hijo, regiones vulnerables a desastres, etc. En el caso de la seguridad privada, existen personas que por la naturaleza de su trabajo pueden sufrir atentados.
- ***Crisis no esperadas:*** Ocurren a partir de acontecimientos que aparecen inesperadamente en la vida de las personas o de los grupos y, por tanto, tienen un efecto más destructor.

Efectos de las crisis

Una situación de crisis no solo afecta a las personas individualmente, sino también afecta las relaciones entre las personas en la familia, los grupos, los equipos de trabajo o las empresas.

Las personas afectadas por el evento crítico pueden presentar algunos de los siguientes efectos:

- Incredulidad y confusión.
- Dificultad para pensar y concentrarse.
- Dificultad para encontrar solución a los problemas.
- Dificultad para tomar decisiones.
- Fuerte impacto emocional, estado de shock.
- Emociones intensas de angustia, tristeza, rabia, miedo o impotencia.
- Tensión, irritabilidad, impulsividad.
- Revivir los efectos emocionales generados por la crisis.
- Conductas equivocadas.
- Aumento de consumo de alcohol u otras sustancias.
- Conductas de aislamiento.
- Dolores en el cuerpo, jaquecas, mareos o desmayos.
- Taquicardia y alteraciones de la tensión arterial.
- Presión en el pecho ("sofocamiento" o "falta de aire").
- Problemas gastrointestinales.
- Cansancio.
- Trastornos del sueño; insomnio, pesadillas o dormir en exceso.
- Falta de apetito o comer en exceso.

Preparación para las crisis

Las crisis son inevitables y, en la mayoría de los casos, no es posible predecir cuándo ocurrirá una crisis en particular, pero si es posible anticiparse a estos eventos, planeando de antemano qué hacer.

Anticipar las crisis supone desarrollar procedimientos que permitan:

- Activar recursos para enfrentar las consecuencias del evento crítico.
- Amortiguar y acoger el impacto propio de la crisis.

Incorporación de protocolos para el manejo de crisis

Por la naturaleza de las funciones de las entidades de seguridad privada, existen crisis que tienen mayor probabilidad de ocurrencia.

Por ejemplo:

- En un servicio de transporte de valores,
- En un atentado en una caravana que custodia a un alto funcionario, etc.

Anticipar las acciones para enfrentar una crisis implica contar con un equipo preparado para coordinar el enfrentamiento de las crisis al interior de la empresa.

Adquisición de capacidades especiales para el manejo de crisis

Cuando una persona ha enfrentado hechos violentos es necesario brindarle los primeros auxilios psicológicos, partiendo de la idea de que, las personas expuestas necesitan atender sus propias emociones y las de otros para sobrevivir, recuperarse y sanar.

Los efectos del trauma se encuentran entre los padecimientos más debilitantes y quizás de más larga duración que pueden afligir a un ser humano. Los efectos del trauma emocional, sin el cuidado y la atención adecuados, pueden durar toda la vida.

Es importante tener presente que la reacción física al estrés es una respuesta saludable y, por lo tanto, es buena idea aprender a reconocer sus síntomas para que no nos asusten y permitamos que fluyan sin oponer resistencia. Sin embargo, en algunas personas con traumas previos, estas sensaciones podrían ser detonantes: su sensación de seguridad podría verse comprometida y pueden experimentar algunas lagunas de memorias.

g. Auto cuidado. Cuidarse para poder cuidar a otros

Cuidar del bienestar de los otros, es una actividad complicada que requiere habilidades como la empatía, la paciencia, dedicación y esfuerzo, tanto físico como psicológico. El resultado para quienes la desempeñan es frecuentemente el cansancio y a menudo, las enfermedades directamente relacionadas con su profesión. El cuidado que nos damos a nosotros mismos se expresa en una serie de aspectos, desde los hábitos de alimentación e higiene, la búsqueda de un tiempo propio, hasta las actitudes ante el riesgo. **El cuidado de uno mismo es condición para el cuidado de los otros.**

h. Cuidados empresariales

Para las empresas, es necesaria la responsabilidad de cuidar del bienestar general de las personas a quienes se deben: sus clientes y sus trabajadores. Los empleados esperan que la empresa les proporcione los medios necesarios para que su sitio de trabajo sea seguro y ser tratados de manera de justa.

i. Factores de resiliencia

«La resiliencia es un canto a la libertad, un no rotundo a todo tipo de determinismo». Tim Guenard

El término resiliencia describe la fuerza interior de personas que han superado duros reveses del destino y contrariedades fuera de lo habitual. (Monika Gruhl, 2009).



La resiliencia distingue dos componentes: la resistencia frente a la destrucción, esto es, la capacidad de proteger la propia integridad bajo presión; por otra parte, más allá de la resistencia, la capacidad para construir una actitud positiva pese a circunstancias difíciles (Vanistendael, 1994). Según este autor, el concepto incluye además, la capacidad de una persona o sistema social de enfrentar adecuadamente las dificultades, de una forma socialmente aceptable.

La resiliencia se ha caracterizado como un conjunto de procesos sociales y psicológicos que posibilitan tener una vida sana, viviendo en un medio insano.

Características de personas resilientes

Grotberg y cols. (s/f; en Kotliarenco, Cáceres, Álvarez, 1996), opinan que existen características que favorecen el desarrollo de la resiliencia, las cuales se mencionan a continuación:

- Ambiente facilitador: incluye acceso a la salud, educación, bienestar, apoyo emocional, reglas y límites familiares, estabilidad escolar y del hogar, entre otros.
- Fuerza interior: incluye la autonomía, el control de impulsos, el sentirse querido, la empatía.
- Habilidades interpersonales: incluye el manejo de situaciones, la solución de problemas, la capacidad de planeamiento.

4. Equidad e igualdad de género

La equidad de género es la capacidad de ser equitativo, justo y correcto en el trato de mujeres y hombres según sus necesidades respectivas. La equidad de género se refiere a la justicia necesaria para ofrecer el acceso y el control de recursos a mujeres y hombres por parte del gobierno, de las instituciones educativas y de la sociedad en general. Esto significa que no debe existir discriminación entre ambos sexos, en donde el hombre no goce de mayores privilegios que la mujer en ningún aspecto de la vida social.

La equidad de género representa el respeto a nuestros derechos como seres humanos y la tolerancia de nuestras diferencias como mujeres y hombres, representa la igualdad de oportunidades en todos los sectores importantes y en cualquier ámbito, sea este social, cultural o político.



a. Definición de género y sexo

- **Sexo:** Diferencia natural que parte de nuestros genitales, aparatos reproductores y otras diferencias corporales.
- **Género:** Es lo que aprendemos a lo largo de nuestra vida y de cómo se supone debemos ser o hacer por haber nacido hombre o mujer. Son roles o papeles sociales que la persona desarrolla desde su infancia y que definen a lo masculino y a lo femenino dentro de una sociedad.

b. Género, cultura y desarrollo

Cada cultura instituye procesos de aprendizaje diferenciados, estableciendo una división del trabajo y del espacio de acuerdo al sexo. Esto ha producido modelos de identidad femenina y masculina.

La forma en que cada sociedad organiza y da significado a los hechos de la sexualidad y la procreación y, por consiguiente, a las relaciones de género entre las mujeres y los hombres es uno de los fundamentos de su identidad colectiva, y ponerlo en cuestión resulta un desafío hacia aquellos elementos que estructuran de manera más profunda las tradiciones culturales de una colectividad. (*Clara Murguialday*).

Hay formas de pensamientos que se nos han enseñado desde pequeños y se han vuelto costumbre. Las madres contribuyen a que no haya igualdad entre los hombres y las mujeres, debido a que ellas mismas fueron educadas de esa manera. ¿Acaso los hombres no pueden aprender a lavar platos, lavar ropa, barrer, trapear? Las mujeres también aprenden a sembrar la milpa, a trabajar en fábricas, a despachar en las gasolineras, a cambiar las llantas de los carros, a manejar... Todo es aprendido y por eso se le llama Género, es lo que nos inculcan desde que estamos pequeños. A continuación les presentamos uno ejemplos:

- Los niños están jugando y corriendo en el patio de la casa cuando se escuchan gritos. Salen los padres y se dan cuenta que un niño y una niña se han caído por estar corriendo muy rápido. Afortunadamente, ninguno ha resultado herido, pero se han hecho daño al caer al suelo. El padre de la niña corre a levantarla, la consuela y le da un pañuelito para limpiarle las lágrimas. El padre del niño lo recoge, le hace un cariñito, lo abraza y le dice: ¡tranquilo, no llore como niña, porque usted es hombrecito!
- Paty quiere practicar boxeo y su madre le dice que eso es cosa de muchachos. A Ismael le encanta la idea de practicar danza, pero sus amigos le dicen que parece nena, que la danza es cosa de muchachas. María está en un equipo de fútbol femenino, juega muy bien y mete muchos goles, Sus amigos dicen que es un verdadero macho. A David le encanta peinar a las muñecas de su hermana: a su padre no le gusta demasiado, y se ha dado cuenta de que cada vez que lo hace, su padre lo llama para jugar videojuegos....”

ÁREA JURÍDICA



1. Fundamentos legales

a. Concepto de Ley

Norma jurídica de observancia general emitida por un legislador y de carácter obligatorio.

b. Generalidades del derecho

Se llama Derecho al conjunto de normas jurídicas impuestas por el Estado para que sean observadas y cumplidas por la colectividad para una mejor convivencia social.

c. Clasificación del derecho

- **Derecho objetivo.** Conjunto de normas jurídicas que regulan la conducta. (Ley, legislación)
- **Derecho subjetivo.** Facultad prerrogativa de hacer o no hacer algo de conformidad y de acuerdo a la ley (facultad de exigir el cumplimiento de las normas)

d. Justicia y derecho

Virtud de la ley que se inclina a dar a cada uno lo que le corresponde, después de realizado un juicio basándose en el derecho o la ley, o sea que el derecho se usa para impartir justicia, por eso se dice que la **Justicia** y el **Derecho** son coincidentes, ya que puede haber derechos injustos basados en la justicia, por ejemplo la esclavitud se basaba en un derecho, pero representaba una **injusticia**.

e. Fines del derecho

- La justicia
- El bien común
- La seguridad jurídica

f. Jerarquía de la ley

- Constitución Política de la República de Guatemala, tratados y convenciones sobre derechos humanos aceptados y ratificados por Guatemala.
- Leyes constitucionales
- Leyes ordinarias
- Disposiciones reglamentarias
- Disposiciones individualizadas

2. Generalidades de la Constitución y garantías

La validez de todo el sistema jurídico depende de su conformidad con la Constitución Política de la República de Guatemala, que es la ley suprema emanada por la Asamblea Nacional Constituyente que es la que representa al pueblo.

Dentro de la Constitución Política de la República de Guatemala encontramos los Derechos Humanos individuales y sociales, la creación de los órganos fundamentales del Estado, así como la regulación de su funcionamiento y el reconocimiento de los derechos fundamentales del individuo frente al poder estatal.

La Constitución Política de la República de Guatemala es la ley suprema de mayor jerarquía dentro del ordenamiento jurídico, porque sobre ella no existe ninguna otra ley y ninguna ley la puede contradecir.

a. Características de la Constitución y deberes del estado

- La Constitución Política de la República de Guatemala contiene los derechos fundamentales que tienen todo ser humano y la obligación del Estado frente a estos derechos.
- Dentro de los primeros tres artículos de la Constitución encontramos que el Estado se encuentra organizado para proteger a la persona y su familia, debe buscar la realización del bien común; debe garantizar a los habitantes la vida, la libertad, la justicia, la paz y el desarrollo integral de la persona, y por ultimo debe proteger la vida humana desde la concepción, así como la integridad y la seguridad de la persona.
- Basados en estos tres preceptos, entendemos la obligación del Estado en regular la seguridad privada prestada por las empresas particulares, puesto que dada su obligación constitucional de proteger a la persona su familia y garantizar la vida, el tema de seguridad debe ser controlado, supervisado y fiscalizado por el Estado.

- Cuando se habla del Derecho a la Vida como el derecho supremo de todo ser humano, también se busca que ese derecho sea protegido ante todos y frente a todos; uno de los aspectos que atenta contra la protección de este derecho, es el mal uso de armas de fuego, las cuales deben ser utilizadas estrictamente con apego a la ley.

b. Constitución Política de la República de Guatemala



Artículo 1o.

Protección a la persona. El Estado de Guatemala se organiza para proteger a la persona y a la familia; su fin supremo es la realización del bien común.

Artículo 2o.

Deberes del Estado. Es deber del Estado garantizarle a los habitantes de la República la vida, la libertad, la justicia, la seguridad, la paz y el desarrollo integral de la persona.

Artículo 3º.

Derecho a la vida. El Estado garantiza y protege la vida humana desde su concepción, así como la integridad y la seguridad de la persona.

Artículo 4o.

Libertad e igualdad. En Guatemala todos los seres humanos son libres e iguales en dignidad y derechos. El hombre y la mujer, cualquiera que sea su estado civil, tienen iguales oportunidades y responsabilidades.

Artículo 5o.

Libertad de acción. Toda persona tiene derecho a hacer lo que la ley no prohíbe; no está obligada a acatar órdenes que no estén basadas en ley y emitidas conforme a ella.

Artículo 6o.

Detención legal. Ninguna persona puede ser detenida o presa, sino por causa de delito o falta y en virtud de orden librada con apego a la ley por autoridad judicial competente. Se exceptúan los casos de flagrante delito o falta. Los detenidos

deberán ser puestos a disposición de la autoridad judicial competente en un plazo que no exceda de seis horas, y no podrán quedar sujetos a ninguna otra autoridad.

El funcionario, o agente de la autoridad que infrinja lo dispuesto en este artículo será sancionado conforme a la Ley, y los tribunales, de oficio, iniciarán el proceso correspondiente.

Artículo 7o.

Notificación de la causa de detención. Toda persona detenida deberá ser notificada inmediatamente, en forma verbal y por escrito, de la causa que motivó su detención, autoridad que la ordenó y lugar en el que permanecerá. La misma notificación deberá hacerse por el medio más rápido a la persona que el detenido designe y la autoridad será responsable de la efectividad de la notificación.

Artículo 8o.

Derechos del detenido. Todo detenido deberá ser informado inmediatamente de sus derechos en forma que le sean comprensibles, especialmente que puede proveerse de un defensor, el cual podrá estar presente en todas las diligencias policiales y judiciales.

El detenido no podrá ser obligado a declarar sino ante autoridad judicial competente.

Artículo 9o.

Interrogatorio a detenidos o presos. Las autoridades judiciales son las únicas competentes para interrogar a los detenidos o presos. Esta diligencia deberá practicarse dentro de un plazo que no exceda de veinticuatro horas.

El interrogatorio extrajudicial carece de valor probatorio.

Artículo 10.

Centro de detención legal. Las personas aprehendidas por la autoridad no podrán ser conducidas a lugares de detención, arresto o prisión diferentes a los que están legal y públicamente destinados al efecto. Los centros de detención, arresto o prisión provisional, serán distintos a aquellos en que han de cumplirse las condenas. Las autoridades y sus agentes, que violen lo dispuesto en el presente artículo, serán personalmente responsables.

Artículo 12.

Derecho de defensa. La defensa de la persona y sus derechos son inviolables. Nadie podrá ser condenado, ni privado de sus derechos, sin haber sido citado, oído y vencido en proceso legal ante juez o tribunal competente y preestablecido.

Artículo 20.

Menores de edad. Los menores de edad que transgredan la ley son inimputables. Su tratamiento debe estar orientado hacia una educación integral propia para la niñez y la juventud.

Artículo 23.

Inviolabilidad de la vivienda. La vivienda es inviolable. Nadie podrá penetrar en morada ajena sin permiso de quien la habita, salvo por orden escrita de juez competente en la que se especifique el motivo de la diligencia y nunca antes de las seis ni después de las dieciocho horas. Tal diligencia se realizará siempre en presencia del interesado, o de su mandatario.

Artículo 25.

Registro de personas y vehículos. El registro de las personas y de los vehículos, sólo podrá efectuarse por elementos de las fuerzas de seguridad cuando se establezca causa justificada para ello. Para ese efecto, los elementos de las fuerzas de seguridad deberán presentarse debidamente uniformados y pertenecer al mismo sexo de los requisados, debiendo guardarse el respeto a la dignidad, intimidad y decoro de las personas.

Artículo 26.

Libertad de locomoción. Toda persona tiene libertad de entrar, permanecer, transitar y salir del territorio nacional y cambiar de domicilio o residencia, sin más limitaciones que las establecidas por la ley.

Artículo 38.

Tenencia y portación de armas. Se reconoce el derecho de tenencia de armas de uso personal, no prohibidas por la ley, en el lugar de habitación. No habrá obligación de entregarlas, salvo en los casos que fuera ordenado por juez competente. Se reconoce el derecho de portación de armas, regulado por la ley.

3. Derechos Humanos

“Los derechos humanos son derechos inherentes a todos los seres humanos, sin distinción alguna de nacionalidad, lugar de residencia, sexo, origen nacional o étnico, color, religión, lengua, o cualquier otra condición. Todos tenemos los mismos derechos humanos, sin discriminación alguna. Estos derechos son interrelacionados, interdependientes e indivisibles”. (Oficina del Alto Comisionado para los Derechos Humanos).



a. Los derechos humanos en la Constitución Política de la República de Guatemala

- 1) El régimen constitucional de Guatemala reconoce los derechos esenciales inherentes a la persona humana, consagrados en la Convención Americana sobre Derechos Humanos, de la que es Parte el Estado guatemalteco.
- 2) En forma sistematizada, los derechos humanos consignados en el vigente Texto Fundamental de 1965, figuran en dos Capítulos, en el Título II dedicado a las Garantías Constitucionales. El Capítulo I se refiere a las "Garantías" y Derechos Individuales", y el Capítulo II se refiere al "Habeas Corpus y Amparo".
- 3) Un resumen de las garantías y derechos individuales comprendidos en el Capítulo I de la Constitución, es el siguiente:
 - a) Todos los seres humanos son libres e iguales en dignidad y derechos. Según la Constitución, el Estado garantiza como derechos inherentes a la persona humana: La vida, la integridad corporal, la dignidad, la seguridad personal y la de sus bienes. Ninguna persona puede ser sometida a servidumbre ni a otra condición que menoscabe su dignidad y decoro. Se prohíbe cualquier discriminación por motivo de raza, color, sexo, religión, nacimiento, posición económica o social u opiniones políticas.
 - b) Se garantiza el libre ejercicio de los derechos que establece la Constitución, sin más limitaciones que las que se derivan de la necesidad del mantenimiento del orden público y social.
 - c) Toda persona tiene derecho a hacer lo que la ley no prohíbe. Ninguno está obligado a cumplir ni a acatar órdenes o mandatos que no estén basados en la ley. Nadie puede ser perseguido o molestado por sus opiniones o por actos que no impliquen infracción de la ley.
 - d) Nadie puede ser detenido o preso sino por causa de delito o falta, en virtud de mandamiento o apremio, librados con arreglo a la ley por autoridad judicial competente. No será necesaria la orden previa en los casos de flagrante delito o falta, o de reo prófugo.
 - e) La ley no tiene efecto retroactivo, salvo en materia penal cuando favorezca al reo.
 - f) No hay prisión por deudas ni podrá imponerse pena de confinamiento, y nadie puede ser obligado en causa criminal a declarar contra sí mismo, contra su cónyuge o sus parientes dentro del cuarto grado de consanguinidad o segundo de afinidad.

- g) Todo detenido será interrogado dentro de cuarenta y ocho horas. Al tiempo de su interrogatorio se le hará saber la causa de su detención, el nombre del denunciante o acusador y todo lo indispensable para que conozca el hecho punible que se le atribuye. Desde esta diligencia podrá proveerse de defensor, quien tendrá derecho a estar presente en la misma y visitar a su defendido en cualquier hora hábil.
 - h) Es inviolable la defensa de la persona y de sus derechos y ninguno puede ser juzgado por comisión o tribunales especiales. Nadie podrá ser condenado sin haber sido citado, oído y vencido en el proceso legal seguido ante tribunales o autoridades competentes.
 - i) A ningún detenido o preso podrá infligírsele torturas físicas o morales, trato cruel, castigo o acciones infamantes, molestias o coacción, ni obligársele a trabajos perjudiciales a su salud o incompatibles con su constitución física o su dignidad, o hacérsele víctima de exacciones ilegales.
 - j) Los menores de edad no deben ser considerados como delincuentes y por ningún motivo ser enviados a cárceles o a los establecimientos destinados para mayores, sino deberán ser atendidos en instituciones adecuadas y bajo el cuidado de personal idóneo, a fin de procurarles educación integral, asistencia médica-social y adaptación a la sociedad.
 - k) El domicilio es inviolable y nadie podrá penetrar en morada ajena sin permiso de quien la habita, salvo por orden escrita de juez competente y nunca antes de las seis ni después de las diez y ocho horas.
 - l) La correspondencia de toda persona y sus documentos y libros privados son inviolables. Sólo podrán ser ocupados o revisados en virtud de auto de juez competente y con las formalidades legales.
 - m) Toda persona tiene libertad de entrar, permanecer, transitar y salir del territorio de la República, salvo las limitaciones que la ley establezca.
- 4) Por otra parte, el Texto Fundamental de Guatemala establece que los derechos y garantías que otorga la Constitución no excluyen otros que, aunque no figuran expresamente en ella, son inherentes a la persona humana.

4. Derecho penal

Es la rama del derecho público que contiene el conjunto de principios, doctrinas y normas jurídicas que determinan los delitos, las faltas, medidas de seguridad y las penas que el estado impone, ejerciendo su poder de coerción ante una conducta contraria a la ley.

a. Generalidades del código penal y su jerarquía jurídica

El Código Penal se divide en parte general y parte especial. En la parte general se proporciona toda la doctrina, definiciones y generalidades aplicables para todos los delitos y en la parte especial que regula las especificaciones para cada delito, las faltas y penas a imponer.

b. Teoría del Delito

Delito es una acción u omisión contraria a la ley, culpable y penado por la ley. Hecho culpable del hombre, contrario a la ley y que está amenazado con una pena. Florian.

c. Clasificación del delito de acuerdo a la intencionalidad

- **Doloso:** Resultado previsto (alevosía, premeditación, ventaja). Significa la persona tiene la intención de cometer un delito.
- **Culposos:** Acciones u omisiones con imprudencia, negligencia o impericia. En el delito culposos la persona no quiere cometer el hecho previsto. Lo hace por descuido, por inexperiencia o incompetencia.
- **Preterintencionalidad:** Son aquellos que se presentan cuando una conducta delictiva produce resultados más allá de los previstos en la comisión del delito.
- **Tentativa:** Fin de cometer un delito y no se consuma por causas independientes.

d. Sujetos del Delito:

- Sujeto activo: Persona que comete el delito
- Sujeto pasivo: Persona en contra de la cual se comete el delito

e. Causas de justificación

1) Legítima defensa

Quien obra en defensa de su persona, bienes o derechos o de otra persona, siempre que concurren las siguientes circunstancias:

- Agresión ilegítima
- Necesidad racional del medio empleado para impedirla o repelerla
- Falta de provocación suficiente por parte del defensor.

2) Estado de Necesidad

Quien haya cometido un hecho obligado por la necesidad de salvarse o salvar a otros de un peligro causado por él voluntariamente, ni evitable de otra manera, siempre que el hecho sea en proporción al peligro. Si concurrieren las condiciones siguientes:

- Realidad del mal que se trate de evitar
- Que el mal sea mayor que el que cause para evitarlo
- Que no haya otro medio practicable y menos perjudicial para impedirlo

3) Legítimo ejercicio de un Derecho:

Quien ejecuta un acto, ordenado o permitido por la ley en ejercicio legítimo del cargo público que desempeña, de la profesión a que se dedica, de la autoridad que ejerce, o de la ayuda que preste a la justicia.

5. Uso de la fuerza

La naturaleza del quehacer del personal de seguridad privada es la prevención. Las disposiciones en relación con el uso de la fuerza, van dirigidas a las fuerzas de seguridad del Estado. Sin embargo, durante el desarrollo de sus funciones de vigilancia y protección de personas, bienes e inmuebles en el ámbito privado, el agente de seguridad enfrentará situaciones en las que tendrá que recurrir al uso de la fuerza como último recurso.

El agente de seguridad privada, debe emplear los métodos y el grado de fuerza necesario a cada situación. Esto le obliga a extremar y cuidar su preparación física y técnica, a fin de hacer frente a cada problema con el éxito esperado.

Los principios que integran el método utilizado para el uso diferenciado y progresivo de la fuerza son:

- Legalidad: Determina el marco jurídico para la aplicación de las técnicas, el mismo garantiza los derechos humanos.
- Congruencia: Expresa el uso de la fuerza de acuerdo a la situación que se presente.
- Proporcionalidad: Implica la aplicación de la fuerza de forma proporcional a la resistencia del ciudadano.

a. Procedimiento para emplear el uso de la fuerza

- Presencia: Se refiere a la actividad preventiva por parte del agente que cumpliéndose adecuadamente, crearán un impacto positivo o negativo en personas sospechosas, por ejemplo:
 - ✓ La presentación personal y el uniforme
 - ✓ Equipo completo y en buen estado

- ✓ Atención a lo que ocurre alrededor sin distraerse (celulares, prensa, televisión, etc.)
 - ✓ Ubicación adecuada
 - ✓ Cumplimiento de normas y procedimientos de seguridad
 - ✓ Contacto visual con personas que se conduzcan en forma sospechosa
- Comando verbal: Si la sola presencia del agente de seguridad privada no es suficiente, se debe dirigir hacia los sospechosos de manera directa, seria y con autoridad suficiente para hacerse obedecer, utilizando un lenguaje respetuoso, pero firme, a través de comandos claros.
 - Contacto físico: Si lo anterior no ha dado resultado, para neutralizar acciones delictivas, se procederá a informar y solicitar apoyo inmediato, como parte del protocolo de seguridad. Debe ahora iniciar el contacto físico de manera precavida, técnica y estratégica; tratando de minimizar el riesgo que conlleva el contacto físico.
 - Uso de medio no letales: Si todas las anteriores acciones no surten los efectos esperados y delante de una amenaza, se procede a la utilización de los medios no letales con los que se cuente utilizándolos de manera proporcional.
 - Apoyo inmediato: Como parte del protocolo de seguridad y el uso de la fuerza, el agente de seguridad privada que interviene en situaciones de riesgo, debe informar de inmediato y requerir el apoyo necesario de acuerdo a la magnitud de la situación.
 - Medio de control: Si la situación persiste, se procederá a la utilización de los medios de control que permitan inmovilizar a la persona o personas (grilletes, esposas convencionales o desechables u otro medio para evitar la fuga) e inmediatamente se informa y coordina con las fuerzas de seguridad, a efecto de realizar los procedimientos adecuados.

b. uso de medios no letales

- ✓ Uso del batón



- ✓ Gas pimienta o lacrimógeno



- ✓ Paralizador eléctrico



En cualquier caso la importancia psicológica del dominio en el empleo de la fuerza, está en la rapidez con que se aplique el movimiento, lo que sin duda contribuirá a que el oponente piense que se halla ante un especialista y profesional de seguridad, cuya preparación en artes marciales es suficiente para reducirlo, si se consigue este efecto sobre el adversario, probablemente lograremos someterlo sin oposición. Si por el contrario duda o muestra nerviosismo, el oponente lo notará y será él quien tome el control. El agente de seguridad no lo debe permitir.

6. Derecho de Trabajo



Conjunto de principios, doctrinas, instituciones y normas jurídicas que regulan las relaciones laborales entre patronos y trabajadores con ocasión de un contrato laboral.

a. Principios

- **Tutelar de los trabajadores:** Porque ampara, protege, defiende.
- **Superioridad de garantías mínimas:** Se refiere al límite mínimo que los empleadores están obligados a otorgar a los trabajadores, como consecuencia de cualquier relación laboral.
- **De Irrenunciabilidad:** Significa que el trabajador no puede renunciar a sus derechos laborales.
- **Necesario E imperativo:** Implica la aplicación forzosa en cuanto a las prestaciones mínimas que concede la ley.
- **De Realismo y Objetividad:** Estudia a la persona en su realidad social, considerando la posición económica de las partes.
- **Democrático:** Porque se orienta a obtener la dignificación económica y moral de los trabajadores, que constituyen la mayoría de la población.

b. Sujetos principales del derecho de trabajo

- **Trabajador:** Es toda persona individual que presta a un patrono sus servicios materiales, intelectuales o de ambos géneros, en virtud de un contrato o relación de trabajo.
- **El patrono:** Es toda persona individual o jurídica que utiliza los servicios de uno o más trabajadores en virtud de un contrato o relación de trabajo.

c. Derechos y obligaciones de los patronos

Artículo 61 del Código de Trabajo. Preferencia de guatemaltecos sobre quienes no lo son (extranjeros), no maltrato de palabra ni de obra contra los trabajadores, proporcionar útiles e instrumentos necesarios para ejecutar el trabajo, pagar al trabajador el salario correspondiente cuando esté imposibilitado para trabajar por culpa del patrono, conceder el tiempo necesario para el ejercicio del voto, procurar por todos los medios necesarios la alfabetización del trabajador, conceder licencias con goce de salario a los trabajadores en los casos de fallecimiento del cónyuge, contraer matrimonio, nacimiento de hijo, entre otras.

d. Derechos y obligaciones de los trabajadores

Artículo 63 del Código de Trabajo. Desempeñar el servicio por el que fue contratado y bajo la dirección inmediata del patrono o su representante, ejecutar el servicio con eficiencia, cuidado y esmero apropiados y en la forma, tiempo y lugar convenidos, observar buenas costumbres durante el trabajo, prestar auxilio necesario en caso de siniestro, restituir los materiales no utilizados, guardar los secretos técnicos, comerciales o de fabricación

7. Decreto 52-2010 Ley que Regula los Servicios de Seguridad Privada



- Artículo 1. Objeto.
- Artículo 2. Naturaleza.
- Artículo 3. Régimen legal.
- Artículo 5. Definiciones.
- Artículo 6. Dirección General.
- Artículo 15. Autorización.
- Artículo 17. Contratación de personal de seguridad privada.
- Artículo 18. Sociedades prestadoras de servicios de seguridad privada.
- Artículo 30. Obligaciones de los prestadores de servicios de seguridad privada.
- Artículo 31. Seguro y fianza.
- Artículo 42. Requisitos para el personal.
- Artículo 43. Subcontratación.
- Artículo 44. Clasificación de Agentes.
- Artículo 45. Vigilantes.
- Artículo 46. Guardias.
- Artículo 47. Guardias para propiedades rústicas.
- Artículo 48. Escoltas privados.
- Artículo 49. Investigadores privados.
- Artículo 50. Evaluación.
- Artículo 51. Capacitación.
- Artículo 52. Centros de capacitación.
- Artículo 55. Cumplimiento.
- Artículo 59. Prohibiciones para el personal.
- Artículo 66. Servicio ilegal

ÁREA TÉCNICA OPERATIVA

1. Funciones

a. Controles de acceso

Es el lugar donde se realiza la tarea de supervisar o controlar la entrada y la salida de personas, vehículos y objetos de una determinada instalación.

- Objetivos del control de accesos
 - ✓ Mantener el control de ingreso de personas, empleados y visitantes.
 - ✓ Mantener el control de ingreso y egreso de vehículos de la empresa, visitantes, proveedores etc.
 - ✓ Mantener el control de la mercadería que ingresa y egresa de la empresa
- Tipos de control de accesos
 - ✓ Bancarios
 - ✓ Residenciales
 - ✓ Comerciales etc.
 - ✓ Industriales
- Sistemas electrónicos en un control de accesos
 - ✓ Arco detector de metales
 - ✓ Detectores de metales manuales
 - ✓ Tarjetas de aproximación
 - ✓ Barreras vehiculares de uso intensivo
 - ✓ Columna expendedora lectura de tickets de parqueo
 - ✓ Cajero de pago automático
 - ✓ Sistema guiado de plazas (parqueos)
- Control de acceso bancario
 - ✓ Control de ingreso restringido de armas de fuego, blancas, contundentes, mochilas, uso de celulares, radios etc. El uso electrónico de detectores metálicos contribuye a mejorar estos procesos para detectar el ingreso de los mismos. Estos detectores pueden ser manuales (detector metal manual) o estacionarios (arco detector de metal).
 - ✓ Registro físico de personas que ingresan al banco, como control y chequeo de bolsas, mochilas, portafolio, paquetes, etc.
 - ✓ Algunos casos se lleva control escrito de ingreso y salida de personas. Para ello se manejan cuadros de control.
 - ✓ El cuadro de control lleva información de identificación personal, así como también un control de horario, motivo o razón de su ingreso o salida, persona o lugar que visita, como datos principales.
- Control de accesos residencial

- ✓ Controles se aplican control de ingreso de personas, vehículos y objetos. Para ello se manejan cuadros de control de los mismos.
- ✓ El cuadro de control lleva información de identificación personal, así como también un control de horario, motivo o razón de su ingreso o salida, persona o lugar que visita, como datos principales.
- Procedimientos para la identificación de personas y registro de vehículos.

La identificación consiste en la averiguación de la identidad de una persona y en su caso circunstancias de permanencia y actitud en un lugar y un momento determinado. Para el establecimiento de la identidad y de cualquier persona, serán válidos todos aquellos documentos, que de una u otra forma, proporcionen datos sobre el individuo en cuestión (documento personal de identificación –DPI-, licencia de conducir, carné de estudiante, etc.) unos serán menos confiables que otros, por lo que procederá la realización de comprobaciones en muchos de los casos.

Ejecución

En la ejecución de la identificación, uno de los vigilantes actuantes desempeñara las funciones de intervención, mientras que el otro apoyara y cubrirá al compañero.

Identificación en situación de sospecha

- Vigilante A: protección enlace.
 - ✓ Se situará de forma lateral con el lado del equipo de protección personal más lejano, a una distancia prudente de la persona requerida, con el objeto de tener un campo de visión de la situación y del espacio circundante lo más amplio posible, de 2 a 4 metros aproximadamente.
 - ✓ Protegerá al vigilante b que interviene
- Vigilante B: intervención.
 - ✓ Se situará de semiperfil, con el lado del equipo de protección personal más lejano y a una distancia aproximada de medio metro.
 - ✓ Anunciará claramente su intención.
 - ✓ Procederá a las comprobaciones habituales.

Identificación en situaciones de alerta

Es aquella en la que, si bien aparentemente no existe ninguna circunstancia clara de peligro, aparecen ciertos indicios que llevan a pensar pudiera surgir algún elemento de peligro.

- Vigilante A: protección enlace.

- ✓ Mantener la misma posición que la situación normal (de 2 a 4 metros del sospechoso) presto a intervenir, pero asegurándose de su equipo de protección personal, para lo cual colocará la mano en la funda.
- Vigilante B: intervención.
 - ✓ Procederá en primer lugar a realizar un control de seguridad completo
 - ✓ Si es necesario se procederá a un cacheo utilizando, si es posible, una pared, un carro, o cualquier otro obstáculo natural.
 - ✓ A la menor dificultad o en caso de descubrimiento de objetos peligrosos informará al vigilante A del peligro, neutralizando al sospechoso mediante inmovilización o siguiendo los criterios y principios básicos del cacheo.

Identificación en situaciones de alarma

Es aquella en que las circunstancias evidencian un peligro inminente, real y concreto.

- Vigilante a: protección enlace
 - ✓ Tener al sospechoso controlado con el equipo de protección personal
 - ✓ Hacer evolucionar su posición espacial en función del agente B
 - ✓ Estar muy atento al entorno
- Vigilante b:
 - ✓ Exigirá al sospechoso que no se mueva sin que se le ordene
 - ✓ Esposará al sospechoso una vez inmovilizado y controlada la situación
 - ✓ Procederá a un cacheo exhaustivo teniendo en cuenta los principios básicos de dicha técnica.

Finalidad: La finalidad de la identificación está enfocada a que no ingrese una persona que pretenda cometer un hecho delictivo.

Medios de identificación:

- DPI
- Licencia de conducir

Pasos para atender a un visitante:

- Saludarle
- Identificarlo (documento de identificación)
- Anunciarlo (pedir autorización de ingreso)
- Registrarlo (si está en el protocolo de la empresa)
- Orientarlo (indicarle donde dirigirse dentro de la empresa)
- Pasarlo adelante cortésmente

¿Cómo identificar a un visitante peatón?:

- Nombre completo
- Persona que visita
- Motivo de la visita
- Documento de identificación

- Hora de entrada
- Hora de salida
- Observaciones

¿Cómo identificar a un visitante en vehículo?:

- Número de placas del vehículo
- Marca del vehículo
- Color del vehículo
- Tipo de vehículo
- Identificación del conductor
- Motivo de la visita
- Hora de entrada
- Hora de salida
- Observaciones

Obligaciones del profesional de seguridad en un control de accesos:

- Conocer todos los sistemas de seguridad instalados en el puesto de servicio
- Conocer el inventario de su equipo a su cargo
- Conocer su área de trabajo
- Conocer y poseer listados del personal que labora en la empresa.

Ventajas de un control de accesos

- Controla el flujo de personas y objetos en un sitio determinado.
- Determinar el acceso de personas autorizadas a las áreas específicas.
- Permite la prevención del ingreso de armas, explosivos, y herramientas no autorizadas
- Controla y restringe la circulación de personas en áreas específicas
- Mantiene constante vigilancia en la instalación
- Provee de un clima de seguridad al personal laborante o visitante.

b. Cacheo y registro

El cacheo es un reconocimiento superficial, exhaustivo y completo, que realiza un vigilante sobre una persona con la finalidad de detectar e intervenir, en un caso, cualquier tipo de utensilio con el que pueda atentar contra su propia seguridad, la de los vigilantes intervinientes o de las terceras personas.

Diferencia entre cacheo y registro

Registro personal

- La inspección efectuada es a fondo y no superficial, no limitándose a la persona sino a las pertenencias que pueda transportar en ese momento.
- El registro tiene como finalidad primordial, evitar la sustracción, hurto o robo de artículos u objetos que sean propiedad privada, así como el ingreso de armas u objetos que puedan poner en riesgo la integridad física del personal y/o instalaciones.

- El tiempo que se dedica al registro es mayor que el de realización del cacheo.
- El registro puede efectuarse “in situ” o después de trasladar al sospechoso a algún lugar más adecuado. El cacheo se realiza en el lugar en que se intercepta al sospechoso.

Cacheo

- La inspección es superficial y se realiza tanteando el cuerpo del sospechoso sobre sus ropas, con las yemas de los dedos y las palmas de las manos.
- Su principal finalidad se basa en garantizar la seguridad de los vigilantes, del propio sospechoso y de terceras personas. Por ello buscan solamente armas o elementos peligrosos.
- Se trata de una operación rápida que tiene lugar por razones de urgencia.
- Se produce en el mismo lugar en el que se intercepta al sospechoso.

Principios básicos

- El cacheo debe realizarlo por dos vigilantes, cada uno de ellos con una función distinta pero a la vez complementaria. Uno realiza labores de vigilante ejecutante, mientras que el otro cubre y apoya al compañero.
 - ✓ Vigilante ejecutante: imparte instrucciones al sospechoso y prepara y efectúa el cacheo.
 - ✓ Vigilante en labores de cobertura y apoyo: manteniéndose a unos dos metros de distancia, protege al compañero con su actitud atenta y sus elementos de intervención listos para ser utilizados según el grado de preparación que la intervención amerite. En caso de necesidad, por la actitud del sospechoso, auxiliara al compañero en su redacción.
- Debe ser minucioso, extenso, rápido y metódico.
- El cacheo se realizará, en la medida de lo posible, manteniendo al sospechoso en situación de equilibrio inestable, apoyado sobre pared, vehículo o cualquier otro objeto natural.
- Deberán adoptarse medidas complementarias de seguridad en relación a los siguientes aspectos.
 - ✓ Peligrosidad del sospechoso: en cuyo caso, deberán extremarse las medidas de seguridad.
 - ✓ El lugar: en general es conveniente realizar el cacheo en lugares que ofrezcan grandes dificultades para la fuga del sospechoso por la inexistencia de objetos o edificaciones, que le permitan parapetarse o ayudarlo en la fuga. Del mismo modo, deben evitarse aquellos lugares en los que por la existencia de maderas, hierros o cualquier otro objeto contundente, puedan ser utilizadas en una agresión. No es aconsejable efectuar el cacheo en lugares de habitual concurrencia de personas que puedan reaccionar en contra de la actuación de los agentes, a la vez que podemos dañar la dignidad del sospechoso, cuestión esta, que por otro lado nos vemos

obligados a proteger. En el caso de advertir durante el transcurso de una intervención algunos de los inconvenientes anteriormente descritos, la mayor precaución consiste en solicitar refuerzos.

- ✓ El momento: es este aspecto de gran relevancia para el buen desarrollo del cacheo, pudiendo distinguir fundamentalmente dos:
- ✓ El cacheo durante la noche: cuando sea necesario practicarlo, se realizara donde haya luz y si es posible con apoyo de refuerzos.
- ✓ El cacheo durante el día: estos casos las precauciones se limitan a la selección de un lugar de difícil huida para el sospechoso y alejado de grandes aglomeraciones de personas, todo ello para evitar reacciones contrarias y proteger la dignidad del sospechoso.
- ✓ Los espectadores: se ha de procurar realizar el cacheo en un lugar al abrigo de espectadores.
- Si son varias las personas objeto del cacheo, se tendrán en cuenta las siguientes consideraciones:
 - ✓ Se colocaran de pie o decúbito prono, uno al lado del otro, comenzando por la derecha de la fila y regresando al mismo lado de una vez cacheados.
 - ✓ El cacheo será individual y a cierta distancia de los demás, al menos tres metros.

Normas a tener en cuenta

- Mantener al sindicado en posición de desequilibrio para lograr el vigilante una posición de superioridad sobre este.
- Ser exhaustivo y realizarlo al completo.
- Ser rápido en la ejecución, sin disminuir la eficacia.
- Cuando sea descubierta algún arma o efecto en el trascurso del cacheo, no debe detenerse el vigilante a inspeccionarlo.
- No interrumpir el cacheo durante largo tiempo, hasta que este no haya finalizado.

Ejecución

Como ya quedo expuesto, el cacheo debe ser efectuado al menos por dos vigilantes, de forma que uno ejecute y el otro proteja y apoye. El sindicado debe permanecer, siempre que sea posible en posición inestable o desequilibrada.

En la ejecución se seguirá el siguiente orden:

- Se comenzará por la parte del cuerpo que ofrezca más peligro en caso de agresión.
 - ✓ Si está de pie, se bajará de las manos a los pies.
 - ✓ Si esta tendido, desde los pies hasta las manos.
- Se recorrerán todas las partes del cuerpo, rozándolas con la presión suficiente que permita detectar armas u objetos.
- No se debe palpar, ya que entre dos contactos sucesivos pueden pasar desapercibidos los efectos que se buscan.

- Se registrará el lado derecho del sospechoso con la mano derecha del vigilante y al contrario.
- Mientras se lleva a cabo la intervención:
 - ✓ Se debe mirar continuamente la zona formada por la nuca y hombros del sindicado, por ser la parte del cuerpo en la que se manifiesta con más claridad y anticipación cualquier tipo de movimiento.
 - ✓ Si se encuentra algún arma u objeto sospechoso, se colocará a conveniente distancia sin examinarlo y se continuará el cacheo.
 - ✓ Se apartarán momentáneamente lapiceros, mecheros, objetos duros y alargados y todo lo que pueda ser susceptible de contener un arma simulada.

Posiciones

- **De pie**
 - ✓ Indicará al sindicado que se sitúe a un metro de la pared o carro más próximo, apoyando las manos en cruz.
 - ✓ Las piernas estarán abiertas y las puntas de los pies hacia el exterior. Esta posición, cuanto más exagerada sea más efectiva y segura es.
 - ✓ Inmediatamente el vigilante colocará el pie derecho delante del mismo pie del sindicado, cacheando con su mano diestra el lado derecho.
 - ✓ El grupo de apoyo, se situará a una distancia de cuatro a cinco metros.
- **Tendido**
 - ✓ Se adoptará esta posición cuando:
 - Se prevea una especial peligrosidad
 - Si existe agresividad del público que obliga a desviar la atención para protegerse del mismo.
 - ✓ Se indicará al sindicado que se tienda en el suelo en posición tendida con los pies totalmente estirados y unidos y las manos extendidas hacia adelante.

Actuación en situación normal

Es aquella que se inscribe en el quehacer diario del vigilante. No implica estar sobre aviso de forma sistemática, pero necesita sin embargo un mínimo de atención para percibir el menor signo de evolución de la situación en curso.

- vigilante a: Protección- enlace
 - ✓ Situar-se frente al individuo, realizando un control de seguridad previo.
 - ✓ Situar-se de semiperfil y cerca del individuo o de frente a una distancia de dos a cuatro metros, respetando la zona de seguridad del vigilante b.
 - ✓ Permanecer atento a toda evolución del comportamiento de la persona requerida.
 - ✓ Estar atento al entorno.

- vigilante b: Intervención
 - ✓ Hacer frente al individuo, situándose por detrás y ligeramente de lado para cachearlo con los brazos extendidos.
 - ✓ Actuar con método y demás principios básicos expuestos anteriormente, sin olvidar todo accesorio que porte el sindicado.
 - ✓ Estar atento a toda evolución que signifique cambio de la situación.

c. **Las áreas de seguridad**

- Área perimetral:
Se refiere a las paredes, puertas, ventanas, sistemas de alarmas que protegen y delimitan la instalación, incluyendo el profesional de seguridad.
- Área pública interna:
Es el área interna de la empresa en dónde previa a haber pasado por el control, las personas pueden permanecer por un tiempo determinado. (Ejemplo: salas de espera para solicitantes de empleo).
- Área restringida:
Es el área en donde el visitante solo puede ingresar previa autorización de la persona o personas a quienes visita. Y solo permanecerá el tiempo que la diligencia amerite (ejemplo: oficinas gerenciales)
- Área crítica:
En esta área solo ingresan personas que han sido autorizadas de parte de la empresa, debido al cargo que ocupen en la misma, además ingresan con códigos o claves y en determinados horarios (ejemplo: la bóveda de un banco).
- Área periférica:
Se refiere al área externa de la instalación, sin embargo esta es una de las áreas que mejor controlada debe estar ya que todo ataque iniciará de afuera hacia adentro, por lo tanto el profesional de seguridad deberá mantener una buena vigilancia sobre esta. (Ejemplo: calles y avenidas).

d. **Patrullaje**

Se denomina patrullaje a la acción sistemática que realizan los agentes de seguridad privada al recorrer un perímetro previamente determinado por el jefe de grupo o superior a cargo y teniendo como objetivos, ofrecer seguridad a los sitios, edificios, establecimientos educativos, industriales, comerciales, financieros, agropecuarios, residencias, colonias urbanizaciones y otros, garantizando el buen orden de convivencia y obstaculizar la ocurrencia de hechos delictivos.

- Objetivos
 - ✓ Mantener un adecuado clima de seguridad y protección a las personas y sus bienes con la finalidad de garantizar la paz social.

- ✓ Garantizar y preservar el orden público y actuar frente a hechos delictivos.
 - ✓ Desarrollar y consolidar relaciones armónicas y estrechas con la ciudadanía, con el fin de estimular su participación consiente en la prevención y reconocimiento al desempeño policial.
- Principios del patrullaje
 - ✓ Territorialidad

Se atenderán áreas predeterminadas, denominados sectores de patrullaje, concebidos a partir de la caracterización general de cada territorio y la necesidad y factibilidad de influencia de cada tipo de servicio (a pie, motos, autos). Durante el cumplimiento del horario de trabajo cada grupo de agentes de seguridad privada responderá por el orden y la tranquilidad del área asignada.
 - ✓ Prioridad

Existirán necesidades y tareas jerarquizadas por orden de importancia, en correspondencia con las complejidades de la situación, la magnitud del evento a proteger, la capacidad de respuesta y la oportunidad que se requiere.
 - ✓ Flexibilidad

Es la capacidad que debe tener el sistema diseñado para posibilitar, sin originar graves consecuencias, la maniobra con las fuerzas y medios ante los cambios de la situación e incidencias que se presenten, brindando una repuesta eficiente.
 - Tipos de Patrullaje
 - ✓ Diurno: Es el que se realiza desde las 06:00 hasta las 18:00 horas, tiempo durante el cual la visibilidad es alta, lo que permite una mejor reacción y atención de casos.
 - ✓ Nocturno: Patrullaje realizado de las 18:00 a las 06:00 horas, tiempo durante el cual la visibilidad es baja, por lo cual, se hace necesaria la utilización de equipo de iluminación, tanto para los agentes, como para el vehículo en el que se desplazan, para mejorar las condiciones del servicio.
 - ✓ Mixto: Es el que se lleva a cabo durante un tiempo parcial de la jornada diurna y de la nocturna, por lo que también se hace necesaria la utilización de equipo de iluminación.

- Formas de patrullaje
 - ✓ **Patrullaje a pie:** el patrullaje a pie consiste en la actividad que cumplen los funcionarios en la vía pública con la misión de realizar la Vigilancia y Patrullaje o la regulación vial en un área predeterminada sobre la cual el oficio o grupo de oficiales recorre el sector asignado sin el empleo de ningún medio de transporte.
 - ✓ **Patrullaje vehicular:** el servicio de patrullaje vehicular está diseñado para la cobertura de amplias áreas de vigilancia y patrullaje mediante recorridos en vehículos especialmente diseñados para tal fin y brindar una priorizada atención a los requerimientos de la ciudadanía en el sector asignado. Sus principales ventajas son:
 - Se cubre un área mayor en menos tiempo.
 - Se desplaza más rápido a cada sitio de suceso.
 - Se le puede dar una respuesta más pronta a la comunidad.
 - Se puede realizar traslados de personas (detenidos, heridos, enfermos).
 - ✓ **Patrullaje motorizado:** el patrullaje motorizado se diseña para realizar un rápido desplazamiento y concurrencia al lugar de los hechos, complementar y cooperar con el resto de los servicios y subsistemas. Su ventaja principal es que con ella el oficial se puede trasladar a lugares que en una unidad vehicular no podría y a lugares que a pie o en vehículo tardaría mucho en llegar (lugares accidentados o estrechos, congestionamientos de vehículos, etc.).
 - ✓ **Patrullaje a caballo:** Desplazamiento efectuado por dos o más binomios, en zonas urbanas, en desarrollo de las funciones propias del servicio con el fin de adelantar acciones preventivas, disuasivas y de control de delitos y contravenciones.
 - ✓ **Estacionario electrónico (CCTV):** El circuito está compuesto, aparte de las cámaras y monitores, de un dispositivo de almacenamiento de video (DVR Digital Video Recorder, NVR Network Video Recorder, etc.) dependiendo la estructura del circuito ya sea analógico y/o basado en redes IP. Este tipo de sistema apoya a realizar recorridos de forma estacionaria los diferentes puntos de chequeo.

Patrullaje proactivo: Es el que se realiza en aquellos sitios que por su caracterización están proclives a enfrentar una amenaza contra sus bienes o personas.

Patrullaje reactivo: Es recorrido que realiza luego de enfrentar una amenaza y necesitamos la localización de individuos u objetos, denunciando a la Policía Nacional Civil.

e. Redacción de informes

Un informe es un documento sobre los acontecimientos observados y/o vividos por el agente de seguridad, como parte del trabajo que realiza en su puesto de servicio; quien en forma escrita, describe el desarrollo de dichos acontecimientos.

Si como personal de seguridad privada no puede evitar que se suscite un incidente, la acción apropiada es observar e informar a través de un reporte escrito. Así mismo, en caso necesario, puede intervenir para evitar que se dé o que continúe el incidente.

Estructuración de Informes

El informe debe incluir la siguiente información:

- Información básica, poniendo especial relevancia en los hechos, y personas involucradas.
- Narración del incidente, teniendo cuidado de no repetir información que ya aparece anteriormente.
- Nombre del Agente.

Al reportar un incidente, recuerde incluir estos seis elementos básicos:

- ¿Quién?
- ¿Qué?
- ¿Dónde?
- ¿Cuándo?
- ¿Cómo?
- Nombres de los testigos

Ejemplo.

Señor.
Jefe de grupo
Presente.

Respetuosamente me permito dirigirme a usted, con la finalidad de hacer de su conocimiento que el día de hoy, siendo las 7:00 horas, cuando me constituí a mi lugar de servicio ubicado en la 12 calle 12-00 de la zona 4 lugar denominado Pollo Loco, al momento de mi llegada observé que la cerradura de la puerta principal se encontraba con abolladura dando la pauta que fue violentada, y al momento de ingreso me doy cuenta que efectivamente individuos desconocidos ingresaron por la puerta principal, dejando tirado en el piso, producto, caja, registradora, posiblemente violentada, por lo que de inmediato se dio aviso a la Policía Nacional Civil, presentándose al lugar la radio patrulla 12-0000000001 conducida por el agente de PNC Pablo Mármol, y comandada, Por el Agente de PNC Pedro Pica Piedra, a quienes se le informó de lo sucedido. Así mismo hago de su conocimiento que siempre en horas de la noche y parte de la madrugada el señor Tifón El Marino se dedica a vender comida rápida y que el día de hoy no abrió su pequeño negocio por razones que se desconoce.

Atentamente.

VIGILANTE DE SEGURIDAD
Justo Rufino Barrios

f. Técnicas en radio-comunicación

La comunicación es el proceso mediante el cual el emisor y el receptor establecen una conexión en un momento y espacio determinados para transmitir, intercambiar o compartir ideas, información o significados que son comprensibles para ambos.

Para que la comunicación se produzca se requieren tres elementos básicos: Un emisor, un mensaje y un receptor. A estos tres elementos fundamentales hay que sumarle dos factores de igual importancia: El código y el canal. Se les conoce como los factores de la comunicación.

En las técnicas de comunicación por radio, el mensaje debe ser claro fijo y breve, evitando interrupciones innecesarias o creando alarmas indebidas, tomando en cuenta que de una buena comunicación depende la reacción inmediata del apoyo que solicite o cubrir la emergencia que se le presente en el cumplimiento de sus funciones, para tal efecto en la transmisiones deberá de utilizarse el alfabeto fonético internacional.

g. El uso de claves, alfabeto fonético y códigos

- **El alfabeto fonético ICAO**

A= Alfa
B= Bravo
C= Charly
D= Delta
E= Eco
F= Foxtrot
G= Golfo
H= Hotel
I = India
J = Julieta
L= Lima
M = Miguel
N = Noviembre
O= Oscar
P= Papá
Q= Quebec
R= Romeo
S= Sierra
T= Tango
U= Uniforme
V= Víctor
W= Whisky
X= Xilófono
Y= Yanqui
Z= Zulu

- **El Código Numérico**

- 1) PRIMERO
- 2) SEGUNDO
- 3) TERCERO
- 4) CUARTO
- 5) QUINTO
- 6) SEXTO
- 7) SEPTIMO
- 8) OCTAVO
- 9) NOVENO
- 10) DÉCIMO

- **Clave “Q”**

QAP - Stand by, a la escucha, pendiente.
 QRA - Cual es su nombre.
 QRB - A que distancia esta su estación de la mía.
 QRD - Hacia donde se dirige o de donde viene.
 QRG - Puede indicarme en que frecuencia estoy operando.
 QRH - Varía mi frecuencia, me estoy corriendo de frecuencia.
 QRI - Como está el tono de mi transmisión.
 QRK - Cual es la legibilidad de mi señal.
 QRL - Esta Ud. ocupado (haciendo o esperando comunicado, por favor no interfiera).
 QRM - Interferencia creada por el hombre.
 QRN - Interferencia estática o ruidos atmosféricos.
 QRO - Aumente potencia de TX.
 QRP - Reduzca potencia de TX.
 QRQ - Transmita más rápido (CW).
 QRR - Transmisión automática (CW).
 QRS - Transmitir más despacio.
 QRT - Deja de transmitir, fuera del aire.
 QRU - Hay mensaje para mí.
 QRV - Estar listo.
 QRW - Dígame que lo llamare por..... tal frecuencia.
 QRX - Espere un momento.
 QRY - Cuando es mi turno.
 QRZ - Quien me llama, hay alguien en frecuencia.
 QSA - Intensidad de la señal (RST).
 QSB - Se desvanece la señal.
 QSD - Su transmisión es defectuosa.
 QSG - Transmita telegramas a la vez.
 QSK - Puede escucharme entre sus señales.
 QSL - Confirmación de su mensaje, recibido.
 QSM - Repita su último mensaje.
 QSN - Me escucha Ud. o escucha a
 QSO - Comunicado con
 QSP - Retransmitir mensaje.
 QSQ - Se necesita médico.
 QSU - Debo contestar o transmitir en esta frecuencia.
 QSX - Escuche en..... Mhz.
 QSY - Cambiar de frecuencia.
 QTC - Mensaje.
 QTE - Cual es mi rumbo con respecto a su estación.
 QTH - Cual es su ubicación, de donde transmite.
 QTI - Cual es su rumbo real (latitud y longitud).
 QTJ - Su velocidad.
 QTL - Su destino.
 QTN - Hora de salida.
 QTP - Va a entrar a puerto, aterrizar, acuatizar.
 QTQ - Use código internacional de señales.
 QTR - La hora actual.
 QTS - Lo espero o espéreme enfrecuencia.
 QTU - A qué hora transmite su estación.
 QTX - Deje su estación encendida hasta nuevo aviso.
 QUA - Tiene Ud. noticias de
 QUB - Información sobre visibilidad, altura de nubes, etc
 QUC - Cual es su último mensaje.
 QUD - Recibió la señal de emergencia en una móvil.
 QUF - Solicitar Ayuda.
 QUH - Presión barométrica.

Las claves de identificación de puestos y rangos quedan a criterio de las empresas de seguridad privada, para el funcionamiento operativo de cada una. Ejemplo: empresa “Zipacná” Gerente = Tigre, Subgerente = Tigre Uno, Gerente de Operaciones= Tigre Dos, así consecutivamente a criterio de la empresa.

h. Técnicas de defensa personal

Las técnicas de defensa personal parten y se adaptan de los diferentes tipos de luchas y artes marciales conocidos en el mundo. También se recurre a la utilización de equipos de protección personal para apoyo en la defensa personal.

Estas técnicas aplicadas a la labor de seguridad, tienen como objetivo preservar al agente de cualquier ataque contra su persona, capacitándole para hacerles frente. La preparación del agente de seguridad privada en técnicas de defensa personal es necesaria para que éste pueda accionar con las mayores garantías a posibles incidencias que puedan acontecer en el desempeño diario de su labor de seguridad privada, en las que hayan de aplicar la fuerza física para que se utilice de manera racional, evitando excesos que dañarían su propia imagen y la de la empresa. La formación en el uso de técnicas de defensa personal deberá ser impartida por un experto.

Equipo de protección personal

- Uso de bastón
- Uso de rociadores o gas pimienta
- Uso de paralizadores eléctricos

2. Seguridad industrial

La seguridad industrial se encarga de la promoción y mantenimiento del más alto grado de bienestar, físico, mental y social de los trabajadores en todas las ocupaciones. Propicia la preservación y conservación de las condiciones de la vida y de la salud de la población trabajadora, sino también la atención de las contingencias de trabajo.

La seguridad industrial, protege a los trabajadores contra cualquier riesgo que pueda afectar su salud como consecuencia de las condiciones laborales en que se ocupa el trabajador.

a. Conceptos

- Riesgo
- Peligro
- Accidente
- Incidente
- Uso de equipo de protección personal

b. Control de incendios

Un incendio es el fuego no controlado de grandes proporciones, que puede presentarse en forma súbita, gradual o instantánea, al que le siguen daños

materiales que pueden interrumpir el proceso de producción, ocasionar lesiones o pérdidas de vidas humanas y deterioro ambiental.

- Formas de propagación del fuego
- Causas de incendios
- Neutralización de incendios
- Clasificación de fuegos
- Uso y manejo de extintores

Planes de prevención

- Pasos para evacuar un edificio
- Los materiales
- Los medios de salida
- Las escaleras

c. Ministerio de trabajo y seguridad laboral

Artículo 10. Ley de botiquines de empresas

Toda empresa industrial o agrícola, que cuente con más de 75 trabajadores, deberá contar con un equipo de clínica completo y personal médico y paramédico a su servicio durante las horas de trabajo, siendo el profesional médico el encargado de complementar el material de curación, medicamentos e instrumental, de conformidad con las necesidades propias de la empresa de que se trate.

Artículo 11. Ley de botiquines de empresas

Los botiquines de primeros auxilios en las empresas, deberán mantenerse completamente equipados, en un mueble especialmente construido para ese efecto y en un sitio que permita la atención del paciente, salvo el caso de las empresas grandes que deberán tener su botiquín en la clínica correspondiente.

d. Normas de la Coordinadora para la Reducción de Desastres -CONRED-

- Señalización de ambientes y equipos de seguridad
- Símbolos a utilizar
- Ubicación de las señales
- Señales de prohibición
- Señales contra incendios
- Señales de prohibición
- Señales para rutas de evacuación

e. Desastre natural, o provocado

Un desastre natural es un evento que provoca grandes pérdidas materiales y de vidas humanas, ocasionadas por eventos o fenómenos naturales como la lluvia, terremotos, huracanes, inundaciones, Tsunamis, deslizamientos de tierra, deforestación y otros.

Un desastre provocado es por el contrario, el resultado de actividades humanas, que alteran el orden natural del medio ambiente. Por ejemplo: la contaminación del medio ambiente, la explotación irracional y descontrolada de los recursos naturales renovables como los bosques y el suelo y no renovables como los minerales, la construcción de viviendas y edificaciones en zonas de alto riesgo.

Prevención ante desastres

Cada entidad de seguridad privada debe contar con un plan para emergencias. Las medidas de prevención tienen el propósito de disminuir el impacto negativo, en pérdidas de vidas humanas, y daños materiales y económicos.

Normas de conducta ante desastres

El problema que más frecuentemente se presenta con respecto al comportamiento individual o comunitario de la población ante los desastres, es la falta de preparación para enfrentarlos en tres momentos básicos: antes, durante y después.

- **Antes:** Porque generalmente las personas no consideran la posibilidad de que algún desastre pueda ocurrir o afectarles, razón por la cual no se preparan física ni psicológicamente para enfrentarlos. Esta es la etapa de prevención.
- **Durante:** Porque en muchos casos, el miedo y la confusión del momento no hacen posible que la persona tome la mejor decisión para actuar en consecuencia y resguardar su vida y la de los demás.
- **Después:** Porque la visión de desorden y desequilibrio que puede presentarse a su alrededor, aunada a su desgaste emocional y físico, puede llevar a la persona a verificar que no haya fugas de gas u otras situaciones que podrían ocasionar nuevos desastres.

3. Primeros auxilios

Es la atención inmediata que se brinda a una persona, cuando su vida se encuentra en riesgo.

- **Evaluación primaria.** Se evalúan cuatro partes fundamentales:
 - ✓ Conciencia
 - ✓ Respiración
 - ✓ Circulación
 - ✓ Hemorragias

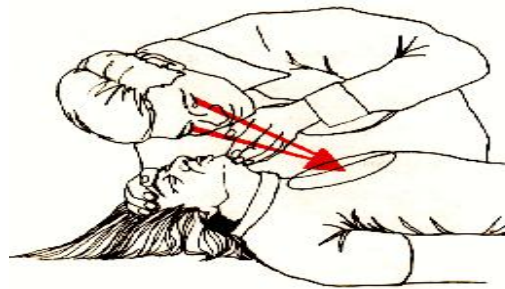
a. **Cadena de la vida**

A. Abrir vías aéreas



B. Restaurar respiración.

C. Posición de recuperación (colocar a la persona de lado con una pierna flexionada para que no se regrese).



b. **Reanimación cardio pulmonar (RCP)**

Es un procedimiento de emergencia para salvar vidas que se utiliza cuando la persona ha dejado de respirar y el corazón ha cesado de palpar. Esto puede suceder después de una descarga eléctrica, un ataque cardíaco, ahogamiento o cualquier otra circunstancia que ocasione la detención de la actividad cardíaca.

- Es una combinación de respiraciones con masaje cardíaco externo. Los propósitos de la reanimación cardiopulmonar son:
- Mantener los pulmones llenos de oxígeno, cuando la respiración se ha detenido.
- Mantener la sangre circulando, llevando oxígeno al cerebro, al corazón y las demás partes del cuerpo.



c. OVACE: Obstrucción de la Vía Aérea por Cuerpo Extraño.

Causas que provoquen el OVACE:

- Medios anatómicos: Son todos aquellos que provienen de nuestro cuerpo (lengua, vómito, dientes, etc.).
- Medios mecánicos: Son todos aquellos que no provienen de nuestro cuerpo (traumatismo, heridas, comida, monedas, globos, etc.).

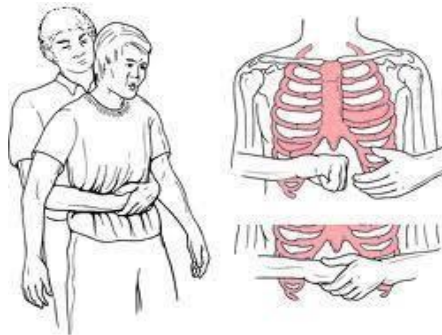
Tipos de obstrucción de vía aérea

- Parcial: La víctima podrá toser o producir un sonido.
- Total: La víctima no puede emitir ningún sonido.

Normas

Antes de aplicar cualquier maniobra de desobstrucción, se debe de dar 5 golpes en la espalda en medio de los omóplatos con el borde externo de la mano, con el fin de ayudar a despejar la vía aérea, sin luego de realizado esto no responde la persona, se procede con la maniobra de desobstrucción que corresponda.

d. Maniobra de Heimlich



Maniobra de desobstrucción modificada



Maniobra de desobstrucción en situaciones especiales

- Lactantes
- Mujeres embarazadas



e. Hemorragias

Es la salida continua de sangre fuera del sistema cardiovascular (el cual se compone de: venas, arterias y vasos sanguíneos). La gravedad depende de la cantidad y de la rapidez de la pérdida; cuando es lenta se puede mantener la vida, en cambio, cuando la pérdida es brusca, produce la muerte.

Tipos de hemorragia

La hemorragia puede ser de 3 tipos:

- Hemorragia arterial: Es la salida de sangre color rojo brillante.
- Hemorragia venosa: Es la salida de sangre color rojo oscuro.
- Hemorragia capilar: Es la salida de sangre en poca cantidad.

Método de contención de hemorragias PEP

Uno de los métodos de contención de hemorragias se conoce como método PEP, el cual significa:

- P: Presión directa: Se realiza con un lienzo limpio colocándolo directamente sobre la herida y presionándolo firmemente con la palma de la mano. Si la sangre se filtra a través de la curación o apósito, no lo quite, aplique una segunda compresa encima de la primera y continuar presionando.
- E: Elevación del miembro afectado: Se debe de elevar el área afectada lo suficiente arriba de la altura del corazón sin dejar de ejercer una presión directa sobre la herida. Se debe tener total certeza que el paciente no tiene una fractura en el área afectada, caso contrario no se podrá efectuar la elevación.
- P: Presión indirecta: Se realiza comprimiendo la arteria más cercana entre la herida y el corazón.



f. Heridas

La herida se ocasiona cuando un traumatismo produjo una discontinuidad en la piel o en una mucosa. Sobreviene dolor, hemorragia y separación de los bordes de la herida.

Tratamiento de las heridas

- Detener el derrame sanguíneo.
- Lavado abundante con agua y jabón.
- Prevención de la infección con antibióticos de amplio espectro.
- Unión de los bordes con teles adhesivas o aplicación de sutura directa.

g. Quemaduras

Se le llama quemadura a la agresión que sufre el organismo por la acción del calor.

1) Agentes

- Físicos
 - ✓ Flama (calor seco)
 - ✓ Vapor o líquido (calor húmedo)
 - ✓ Sólido incandescentes
 - ✓ Fricción
 - ✓ Electricidad
- Químicos
 - ✓ Ácidos
 - ✓ Alcalis
 - ✓ Corrosivos
- Radioactivos
 - ✓ Rayos solares
 - ✓ Rayos ultravioleta

2) Clasificación de las quemaduras

- Quemaduras de primer grado: Estas quemaduras afectan únicamente las capas extremas de la piel (epidermis).
 - ✓ Enrojecimiento de la piel
 - ✓ Tumefacción
 - ✓ Extrema sensibilidad
 - ✓ Dolor y ardor
- Quemaduras de segundo grado: Estas quemaduras afectan a la región dérmica superficial (epidermis, dermis, fascia superficial, región reticular).
 - ✓ Enrojecimiento de la piel con partes blanquecinas
 - ✓ Dolor y ardor intenso localizado
 - ✓ Aparición de ampollas
 - ✓ Extrema sensibilidad, tumefacción
- Quemaduras de tercer grado: Estas quemaduras afectan a todos los estratos de la piel (epidermis, dermis, fascia superficial, región reticular, región capilar que contiene vasos, nervios, glándulas sebáceas, folículos filosos y papilas).
 - ✓ Piel pálida y serosa
 - ✓ No existe dolor por la lesión a los nervios
 - ✓ Existe necrosis del tejido
 - ✓ Aparición de ampollas alrededor de estas quemaduras

Tratamiento general de urgencia ante quemaduras

- Atienda el ABC.
- Coloque la parte lesionada bajo un chorro de agua suave o sumérjala 15 minutos o más si persiste el dolor.
- Coloque al lesionado en posición cómoda.
- Cubra el área lesionada con un apósito estéril o un lienzo limpio y libre de pelusa y fíjelo con un vendaje no compresivo.
- De tratamiento preventivo para estado de shock.
- Si el lesionado está consciente, dele a beber agua para reponer líquidos.
- Si la respiración y las pulsaciones cardíacas se detienen, aplique inmediatamente la técnica de reanimación cardio pulmonar.
- Traslade al paciente al hospital.

h. Fracturas

Es la pérdida de continuidad del tejido óseo (huesos). Se inmovilizan las fracturas sin reposición (sin colocar los huesos fracturados), así como las articulaciones ubicadas por encima y debajo de la zona fracturada. Si se sospecha de fractura de columna, se debe impedir que se mueva o la pueda flexionar.

Tipos de fractura

- Fracturas abiertas o expuestas
- Fracturas cerradas

Inmovilización de fracturas

Lo más importante en la atención de las fracturas es la inmovilización que hagamos en ella, para lograrlo debemos:

- No mover la parte fracturada, si no hay razón lógica para hacerlo.
- Utilizar el material adecuado y proporcionado a la parte que pretendamos inmovilizar.
- Inmovilizar las dos articulaciones más próximas al sitio de la fractura.
- Colocar una férula por debajo y otra por arriba de la fractura, cumpliendo con lo marcado en el punto anterior.
- No apretar demasiado la inmovilización para no entorpecer la circulación sanguínea.

Elementos para inmovilizar

Todo elemento técnico o improvisado que cumpla la función de inmovilizar, se denomina “férula” y su largo estará condicionado a la edad de la persona lesionada y a la zona en que se aplicará. Se puede utilizar:

- Cartones
- Periódicos enrollados
- Tablas
- Cobijas

BIBLIOGRAFIA

- Angulo Parra, Yolanda, **ÉTICA Y VALORES 1**, Editorial Santillana S.A. de C.V. enero 2008 pp 71-74
- Congreso de la República de Guatemala. DECRETO NÚMERO 15-2009, **EL CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE GUATEMALA. LEY DE ARMAS Y MUNICIONES ANOTADA Y SU REGLAMENTO.**
- Congreso de la República de Guatemala. DECRETO NÚMERO 52-2010, **EL CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE GUATEMALA. LEY QUE REGULA LOS SERVICIOS DE SEGURIDAD PRIVADA Y SU REGLAMENTO.**
- Congreso de la República de Guatemala. DECRETO NÚMERO 18-2008, **LEY MARCO DEL SISTEMA NACIONAL DE SEGURIDAD.**
- Dirección General de Servicios de Seguridad Privada, Ministerio de Gobernación. **MANUAL DEL CURSO BÁSICO DE AGENTES DE SEGURIDAD PRIVADA**, Versión 1, Delgado Impresos & Cía. Ltda., Guatemala, febrero de 2012.
- Gruhl, Monika; **RESILIENCIAEl arte de Rehacerse**, Editorial Sal Terrae, Madrid, 2009.
- Hay, Louise**USTED PUEDE SANAR SU VIDA**, Ediciones Urano, S.A.Barcelona, 1993.
- Proyecto Fondef**“INTERVENCIÓN EN CRISIS”**Escuela de Psicología de la Pontificia Universidad Católica de Chile, 2005.
- Secretaría Presidencial de la Mujer, **POLÍTICA NACIONAL DE PROMOCIÓN Y DESARROLLO INTEGRAL DE LAS MUJERES Y PLAN DE EQUITAD DE OPORTUNIDADES 2008-2023**, agosto 2011, pp 41-65.

ENLACES DE INTERNET

<http://www.slideshare.net/guest228e96eb/las-relaciones-humanas-en-la-empresa>
<http://www.cerindetec.com/resources/Inteligencia+Emocional.pdf>
http://www.eapn.es/.../646_guia_equidad_genero_mugarikg...
<http://www.slideshare.net/RAIMERUPT/diferencia-entre-etica-y-moral-14196871>
<http://www.unav.es/asignatura/deontedu/>
<http://www.cidh.org/countryrep/Guatemala81sp/cap.1.htm>