



# MANUAL PARA DIRECTORES, CAPACITADORES E INSTRUCTORES DE CENTROS DE CAPACITACIÓN

## ÍNDICE

<b>PRESENTACIÓN.....</b>	<b>8</b>
<b>Antecedentes de la seguridad privada en Guatemala.....</b>	<b>8</b>
<b>Funciones fundamentales de la DIGESSP.....</b>	<b>11</b>
<b>Justificación.....</b>	<b>13</b>
<b>Objetivo general.....</b>	<b>13</b>
<b>Objetivos específicos.....</b>	<b>13</b>
<b>Introducción.....</b>	<b>14</b>
<b>Módulo I. Área metodológica.....</b>	<b>15</b>
1. Metodología.....	15
a. Objetivo general.....	15
b. Objetivos específicos.....	15
2. Planificación del proceso de formación.....	16
a. Objetivos.....	16
b. Actividades previas.....	16
c. Tiempos.....	16
d. Programas de actividades.....	16
e. Materiales.....	16
f. Temas.....	16
g. Continuidad del proceso de formación.....	17
3. Andragogía.....	17
a. Principios de la andragogía.....	17
b. Características.....	17
4. Opciones metodológicas.....	20
a. Educación popular en los procesos de formación.....	20
b. Aprendizaje colaborativo –AC.....	22
c. Aprendizaje basado en problemas –ABP-.....	28
5. Actitud de los Instructores en los procesos de formación de ASP.....	30
a. El rol del instructor en los procesos de formación de gentes de seguridad privada.....	30
b. Criterios metodológicos.....	33
<b>Módulo II. Área humanista.....</b>	<b>34</b>
1. Relaciones interpersonales y humanas.....	34
a. Aspectos generales de las relaciones interpersonales y humanas.....	34
b. Concepto e importancia de las relaciones interpersonales y humanas.....	34
c. Relaciones humanas.....	35
d. Relaciones interpersonales.....	35
e. Valores.....	36
f. Principios de las relaciones interpersonales y humanas.....	36
g. Características de las relaciones interpersonales positivas.....	37
h. Decálogo de las relaciones públicas.....	38
1.1 Ley de Protección Integral de la Niñez y Adolescencia.....	39
a. Derechos de los niños, niñas y adolescentes en Guatemala.....	39

b. Abuso y violencia infantil.....	39
	39
c. Tipos de violencia.....	
d. Protección de la niñez en Guatemala.....	39
e. Denuncia el maltrato infantil.....	40
2. ¿Qué se espera de los agentes de seguridad privada?.....	40
a. Responsabilidad.....	40
b. Actitudes.....	41
c. Conocimiento de la jerarquía de la seguridad privada.....	43
d. El Prestigio de los prestadores de servicios seguridad privada.....	44
e. Prestigio individual profesional.....	44
f. Imagen de un agente de seguridad privada.....	44
g. El agente y su rol en la sociedad prestadora de servicios de seguridad privada.....	45
h. Imagen de las empresas prestadoras de servicios de seguridad privada.....	45
i. Cómo mejorar la imagen de las empresas.....	45
3. Norma Ética en el Servicio.....	46
a. Código de ética.....	46
b. Principios.....	46
4. Actuación, funciones y obligaciones de los agentes de seguridad privada.....	50
a. Preparación mental.....	50
b. Manejo de crisis.....	51
c. Reducción del Orden.....	53
d. Defensa personal en la seguridad privada.....	57
e. Las fallas en la seguridad privada.....	57
<b>Módulo III. Área jurídica.....</b>	62
1. Principios Generales del Derecho.....	60
a. Derecho.....	60
b. Funciones.....	60
c. Clasificación del Derecho.....	60
d. Fuentes del Derecho.....	60
2. División del Derecho.....	62
a. Derecho Público.....	62
b. Derecho Privado.....	62
c. Derecho Social.....	62
3. Jerarquía de la Ley.....	62
4. Derecho Constitucional.....	63
a. Importancia.....	63
b. Definición.....	63
c. Fuentes.....	64
d. Relación del Derecho Constitucional con otras disciplinas.....	64

e. La Constitución, tratados y convenios internacionales en materia de Derechos Humanos.....	66
f. Contenido de la Constitución.....	67
5. Derecho Penal.....	72
a. Generalidades.....	72
b. Características.....	72
c. Fuente.....	73
d. Relación con otras ciencias.....	73
e. Derecho Penal vigente.....	74
6. Teoría del Delito.....	76
a. Conceptos.....	76
b. Relación de causalidad.....	77
c. Sujetos del delito.....	77
d. Objetos del delito.....	77
e. Formas de manifestación del delito.....	77
7. Derecho de Trabajo.....	78
a. Concepto.....	78
b. Principios.....	79
c. Fuentes.....	80
d. Jerarquización de las fuentes del Derecho Laboral.....	81
e. Los sujetos del derecho individual de trabajo.....	81
f. Derechos de los patronos.....	84
g. Derechos de los trabajadores.....	85
h. Jornadas de trabajo.....	86
8. Decreto Número 27-2003, Ley de Protección Integral de la Niñez y Adolescencia.....	89
a. Objeto de la Ley.....	89
b. Definición de la niñez y adolescencia.....	89
c. Sujeto de derecho y deberes.....	89
d. Deberes del Estado.....	89
e. Tutelaridad.....	89
f. Vida.....	90
g. Igualdad.....	90
h. Integridad.....	90
i. Libertad.....	90
j. Goce y ejercicio de derechos.....	90
k. Definición.....	91
l. Sector formal.....	91
m. Sector informal.....	91
9. Ley que Regula los Servicios de Seguridad Privada.....	91
10. Reglamento de la Ley que Regula los Servicios de Seguridad Privada (Acuerdo Gubernativo Número 417-2013).....	102
11. Ley de Armas y Municiones.....	104
<b>Módulo IV. Área teórica operativa.....</b>	<b>107</b>
1. La Seguridad.....	107

a. Ámbitos de la seguridad.....	107
b. Seguridad de las instalaciones.....	108
c. Para qué sirve la seguridad física.....	109
d. Funciones generales de un agente de seguridad.....	109
e. Medidas preventivas del agente de seguridad.....	109
f. Medidas de protección en las empresas.....	109
2. Los riesgos de un agente de seguridad privada.....	110
a. El riesgo.....	110
b. Clases de riesgos.....	110
c. Tipos de riesgos.....	111
d. Reducción de los riesgos.....	111
3. Controles de accesos.....	111
a. ¿Qué es un control de accesos?.....	111
b. Objetivos del control de accesos.....	111
c. Tipos de control de accesos.....	111
d. Principales sistemas electrónicos de un control de acceso.....	111
e. Teclados para acceso.....	112
f. Control de accesos bancario.....	112
g. Control de accesos residencial.....	113
h. Control de accesos en centros comerciales.....	113
i. Tareas que el agente de seguridad privada debe cumplir en el control de acceso.....	114
j. Características de un agente de seguridad privada en un control de accesos.....	114
4. Identificación de personas.....	115
a. Procedimientos para la identificación de personas y registro de vehículos.....	115
b. Criterios de identificación.....	115
c. Principios básicos para la identificación.....	115
d. Ejecución.....	116
e. Identificación en situaciones de alerta.....	116
f. Identificación en situaciones de alarma.....	116
g. Finalidad.....	117
h. Medios de identificación.....	117
i. Pasos para atender a un visitante.....	117
j. ¿Cómo atender a un visitante peatón?.....	117
k. ¿Cómo identificar a un visitante en vehículo?.....	117
l. Obligaciones del profesional en seguridad de un control de accesos.....	118
m. Ventajas de un control de acceso.....	118
n. Registro y Cacheo.....	118
o. Diferencia entre registro y Cacheo.....	118
p. Las áreas de la seguridad.....	122
5. Patrullaje y vigilancia.....	122
a. ¿Qué es el patrullaje?.....	122
b. Objetivos.....	123

c. Principios del patrullaje.....	123
d. Tipos de patrullaje rondas o recorridos de seguridad privada básicos.....	123
e. Formas de patrullaje rondas o recorridos de seguridad privada básicos.....	123
6. Comunicación operativa.....	125
a. Qué es la comunicación.....	125
b. Entorno de las comunicaciones.....	125
c. Características básicas de la comunicación.....	126
d. Elementos básicos de la comunicación.....	126
e. Uso correcto del radio.....	126
f. El uso de claves, alfabeto fonético y códigos.....	127
7. Redacción de informes.....	129
a. ¿Qué es un informe?.....	129
b. Objetivos de un informe.....	129
c. Reglas para la elaboración de un informe.....	129
d. Estructuración de informes.....	129
8. Definición y práctica de armas para la seguridad privada.....	131
a. Armamento y tiro.....	131
b. Normativa sobre el uso de armas.....	132
c. Principio de congruencia.....	133
d. Principio de oportunidad.....	133
e. Principio de proporcionalidad.....	134
f. Decálogo de seguridad en el manejo de armas.....	134
g. Normas mínimas de seguridad en el polígono.....	134
h. Precauciones en el uso de armas.....	135
i. Área práctica.....	136
<b>Módulo V. Área de seguridad industrial y primeros auxilios.....</b>	<b>136</b>
1. Seguridad industrial.....	136
a. Conceptos básicos.....	136
b. Uso de equipo de protección personal.....	137
c. Evolución de la cultura de la seguridad.....	150
d. Control de incendios.....	151
e. Uso y manejo de extintores.....	152
f. Planes de prevención.....	153
g. Salud y seguridad ocupacional.....	153
h. Normas de la Coordinadora para la Reducción de Desastres –CONRED-.....	154
2. Primeros auxilios.....	155
a. ¿Qué son los primeros auxilios?.....	158
b. Reglas que se aplican a la evaluación del paciente.....	160
c. Reanimación Cardio Pulmonar RCP.....	162
d. Paro Respiratorio y paro Cardiorespiratorio.....	162
e. OVACE (Obstrucción de la Vía Aérea por Cuerpo Extraño.....	163
f. Maniobra RCP (Resucitación Cardio Pulmonar).....	164
g. Hemorragias.....	165



h. Heridas.....	167
i. Estado de Shock.....	168
j. Quemaduras.....	169
k. Fracturas.....	171
l. Traumatismos.....	173

## PRESENTACIÓN

### “SEGURIDAD PRIVADA, SU FUNCIÓN E IMPORTANCIA”

La seguridad constituye una función natural del Estado, implica el ejercicio en el monopolio del uso de la fuerza que es una tarea de carácter público. Tomando en cuenta que el concepto de seguridad es mucho más amplio que el ejercicio del poder punitivo público. Proveer de seguridad preventiva y reactiva a una sociedad constituye ejercer la función de policía, que, como su nombre lo indica, es acción que le corresponde a la colectividad por medio de sus instituciones reconocidas.

Las fuerzas públicas del orden, que hacen la policía y el ejército, no son suficientes para proveer a la colectividad de la tranquilidad ante la incertidumbre del diario vivir.

Cuando se tiene tal percepción y los recursos para adquirir servicios suplementarios, los particulares, generalmente empresas, pero también individuos, recurren a servicios de protección, para que se interpongan entre ellos y sus amenazas, de modo que se reduzca al mínimo la probabilidad de un incidente que comprometa su integridad física, la de los suyos y la de sus bienes.

Esta protección (vigilancia) adquiere ciertas características de seguridad en la medida en que se extiende y se hace más compleja, pero en lo esencial continúa siendo la interposición de un agente o dispositivo entre la amenaza y el usuario (o sus bienes). La seguridad es un concepto mucho más complejo que involucra la totalidad de los aspectos de la vida en sociedad (seguridad humana).

En consecuencia, la principal función de la seguridad privada es la provisión de servicios de protección y vigilancia complementarias y suplementarias a los particulares que puedan pagar por ello, que reduzcan al mínimo los temores de ver comprometida la integridad física de los usuarios y garanticen la preservación de sus bienes. Es una actividad que tiene que ser lucrativa para que pueda entrar en el ámbito privado, pues de lo contrario se mantendría en el ámbito público, que es función del Estado.

### ANTECEDENTES DE LA SEGURIDAD PRIVADA EN GUATEMALA

En la colonia y en el primer siglo de vida independiente, las haciendas y propiedades rurales contaban naturalmente con grupos de personas armadas o, en caso de desórdenes o incidentes, grupos humanos con o sin entrenamiento, que se encontraban en apresto para responder por la fuerza ante alguna agresión externa. Estos grupos, controlados por los propietarios y hacendados constituían en ocasiones verdaderas milicias que podían incluso auxiliar a la endeble fuerza pública regular y ante la cual solían subordinarse. Aunque sin olvidar que las lealtades, en primera instancia, corrían a favor de quien las había creado y las



sostenía. Por momentos, pareciera que la situación en el área rural no ha cambiado tanto como podría suponerse.

La modernización del Estado producida a raíz de las revoluciones de 1871 y 1944, conllevó la creciente profesionalización de la fuerza pública, en especial en lo que se refiere a las fuerzas militares. Sin embargo, el proceso de profesionalización de la policía fue mucho más lento, de modo que continuó prevaleciendo la lógica del vigilantismo y el pistoleroismo, en especial en las propiedades rurales.

La institucionalidad de la policía, como fuerza preventiva y punitiva, tiene su primer desarrollo en 1881, cuando se constituye la Policía Urbana, que sustituye a la Guardia Civil. En este acto, se sientan las bases de la profesionalización de la policía en Guatemala. En 1955, durante el gobierno del Coronel Carlos Alberto Castillo Armas se constituye la Policía Nacional mediante Decreto Presidencial No. 332. Su estructura y funcionamiento obedece a una lógica castrense, al menos hasta el año 1985, cuando mediante Decreto Ley del Jefe de Estado No. 37-85, se reforma la Ley Orgánica de la Policía Nacional de 1955. A partir de ahí, la estructura y lógica interna, adquieren características civiles.

Hasta la década de los años 60, la seguridad privada se había limitado a los servicios de guardianía, serenazgo y escoltas. El uso de armas de fuego en estas funciones (salvo los escoltas) fue limitado. Luego, empresas privadas influidas por técnicos extranjeros difundieron el uso de alarmas y de guardia armada de reacción, que comenzó a denominarse policías privadas.

Fue bajo esta influencia que se promulgó la Ley de Policías Particulares, Decreto 73-70 del Congreso de la República de Guatemala. Las características y funcionamiento de las empresas de seguridad privada fueron, en este contexto, un émulo de la Institución Policial Gubernamental. A tal punto que en una de las primeras propuestas de la Ley, un mando policial sugirió que se uniformaran de manera semejante a la Policía Nacional “para infundir respeto” y que se diferenciaron de ésta únicamente por sus distintivos.

Finalmente, en el período transcurrido de noviembre de 1970 a marzo de 1997, cuando se promulgó la Ley de la Policía Nacional Civil (Decreto 11-97 del Congreso de la República de Guatemala), que en el segundo párrafo de su artículo 5º ordenaba, al referirse a los prestadores de servicios de seguridad privada: “Dichas personas solo podrán organizarse y funcionar previa autorización del Ministro de Gobernación, mediante acuerdo ministerial. En consecuencia, se adecuará a la presente ley la normativa que regula el control administrativo y funcional de las personas individuales y entidades de seguridad privada; las que no podrán denominarse policías”.

Esta nueva complejidad se sumaba a la aportada por el Decreto 19-79 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de los cuerpos de seguridad de las entidades bancarias estatales y privadas, que segregaba a este tipo de prestadores del servicio de las empresas no especializadas en esa rama.

Con la firma de los Acuerdos de Paz se planteó de nuevo la necesidad de readecuar la normativa que regula los servicios de seguridad privada, como parte del paquete de leyes de seguridad que harían viable el Acuerdo de Fortalecimiento del Poder Civil –AFPC-.

De conformidad con el numeral 32 del AFPC, el Gobierno se comprometió a “promover una ley que regulara el funcionamiento y los alcances de las empresas, con miras a supervisar su actuación y la profesionalidad de su personal, y asegurar que las empresas y sus empleados se limitaran al ámbito de actuación que les corresponde, bajo el control de la Policía Nacional Civil”. Hubo varios esfuerzos por generar una nueva legislación en esta materia y se presentaron varias iniciativas de Ley, se promovieron mesas de discusión con diversos sectores y finalmente el Congreso de la República de Guatemala aprobó la nueva legislación.

El 23 de noviembre 2010, el Congreso de la República de Guatemala aprobó el Decreto 52-2010, Ley que Regula los Servicios de Seguridad Privada. Éste fue publicado el 22 de diciembre del mismo año y entró en vigencia el 2 de mayo de 2011.

El Decreto 52-2010 provee una serie de definiciones y categorizaciones, y establece las contravenciones a la Ley y sanciones correspondientes; crea la Dirección General de Servicios de Seguridad Privada, la cual tiene a su cargo la supervisión y fiscalización de las empresas y personas individuales que sean autorizadas por la misma para prestar servicios de seguridad privada.

Esta nueva Ley en materia de Seguridad Privada complementa sus postulados con otras leyes, tal es el caso de la Ley de Armas y Municiones, Decreto 15-2009, la cual incorporó nuevas obligaciones a las empresas en lo relacionado a la tenencia y portación de armas de fuego, atribuyéndole a la Dirección General de Control de Armas y Municiones la facultad de supervisar la tenencia y portación de armas de fuego, resultando imprescindible que toda empresa o persona individual que prestará servicios y sea autorizada para el efecto, realice un análisis tanto de la Ley particular de los servicios como aquellas que están relacionadas con la misma.

Esto constituye parte del esfuerzo por el cumplimiento del Acuerdo Nacional para el avance de la seguridad y la justicia, que recogió los compromisos asumidos en los Acuerdos de Paz y que constituye agenda nacional en materia de seguridad y justicia.

El 16 de octubre de 2013, el Congreso de la República de Guatemala aprobó el Acuerdo Gubernativo Número 417-2013, Reglamento de Ley que Regula los Servicios de Seguridad Privada. Éste fue publicado el 17 de octubre del mismo año y entró en vigencia el 18 de octubre de 2013.

El Reglamento promueve el desarrollo de los procedimientos para los servicios que presten las personas individuales o jurídicas en el área de seguridad privada.

La entrada en vigencia de la nueva Ley, Decreto Número 52-2010 y su Reglamento, Acuerdo Gubernativo Número 417-2013, trae consigo la necesidad de que las empresas y personas individuales que presten servicios de seguridad privada enmarquen su actuación dentro de la misma; lo cual significa un esfuerzo tanto de las empresas como de la misma Dirección General de Servicios de Seguridad Privada.

## **FUNCIONES FUNDAMENTALES DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS DE SEGURIDAD PRIVADA**

Como queda expresado en la Ley, son funciones de la Dirección General de Servicios de Seguridad Privada (artículo 7):

- a) Controlar y supervisar a los prestadores de servicios de seguridad privada, para que su actividad se enmarque en la política de seguridad pública del Estado;
- b) Exigir el cumplimiento de las normas y procedimientos legales para la adecuada prestación de los servicios de seguridad privada;
- c) Velar porque quienes prestan los servicios de seguridad privada mantengan, en forma permanente, niveles de eficiencia técnica, profesional y administrativa para atender sus obligaciones;

- d) Ser el vínculo entre los prestadores de servicios de seguridad privada e investigaciones privadas y las entidades del Estado;
- e) Otorgar la autorización y licencia de operación y funcionamiento a los prestadores de servicios de seguridad privada, así como ordenar la cancelación de las mismas por los casos previstos en la Ley;
- f) Establecer y mantener actualizado un registro de los prestadores de servicios de seguridad privada, con información precisa y verificable sobre su estructura administrativa y de funcionamiento, personal directivo, administrativo y operativo, así como de su equipo;
- g) Impedir que personas individuales o jurídicas no autorizadas por la Ley, presten servicios de seguridad privada;
- h) Definir y autorizar los contenidos de los programas de formación y capacitación de agentes, personal administrativo y operativo de los prestadores de servicios de seguridad;
- i) Imponer a los prestadores de servicios de seguridad privada, y a su personal, las sanciones administrativas y pecuniarias correspondientes, contempladas en la Ley; y,
- j) Las demás que se deriven de la presente Ley.

Las funciones van mucho más allá, regulando al sector privado y buscando atender a necesidades de cuatro tipos de clientes:

- a) Los usuarios de servicios de seguridad privada, que demandan recibir cabalmente los servicios que les son ofrecidos y por los cuales están pagando (protección al consumidor y al usuario);
- b) Los propios prestadores de servicios de seguridad privada autorizados y que cumplen con la normativa, que desean competir en condiciones de igualdad de oportunidades frente a sus competidores y con certeza jurídica;
- c) Las personas que trabajan para los servicios de seguridad privada, que han encontrado en el sector una fuente de trabajo que se espera sea justamente remunerado y reconocido en condiciones de dignidad y seguridad previsional (tutela de los derechos de los trabajadores); y,
- d) Finalmente y no por ello menos importante, la ciudadanía que sin estar directamente relacionada con el sector, es incidental víctima de excesos, impericias o errores cometidos por las empresas o sus trabajadores.

Aunque no es función de los prestadores de servicios de seguridad privada dotar de seguridad a la ciudadanía, una adecuada alianza pública privada puede hacer posible generar una cooperación capaz de reducir el temor de la ciudadanía.

Para que esto sea posible, una relación respetuosa entre el Estado y los empresarios puede aportar mucho en favor de un mejor ambiente de negocios para el prestador de servicios, por un lado; y un eficaz cumplimiento del papel legal y constitucional que corresponde a las autoridades.

Un ejemplo de la forma en que esta alianza pública-privada puede ser de utilidad en beneficio mutuo, es en lo que se refiere a la socialización de información específica de interés. Ejemplo: que el empresario cuente con información veraz acerca de la inocuidad de los antecedentes de sus aspirantes a guardias, empleados o funcionarios, por una parte; y por otra, que el Estado tenga acceso a bancos de datos de las empresas que permitan la prevención de ilícitos y, llegado el caso, a la investigación criminal y la persecución penal, por parte de las autoridades correspondientes. Otros muchos ejemplos a este respecto pueden ser mencionados.

## JUSTIFICACIÓN

El Artículo 51 del Decreto 52-2010, Ley que Regula los Servicios de Seguridad Privada, establece que los prestadores de servicios de seguridad privada deben garantizar y comprobar la formación, capacitación y actualización para su personal, de forma que se puedan garantizar que el agente de seguridad privada lleve a cabo sus deberes con eficiencia y estricto apego a la ley.

Con el fin de facilitar la capacitación a los aspirantes para obtener su acreditación, se pone a disposición el presente “Manual para directores, capacitadores e instructores de centros de capacitación” en su cuarta edición, ampliada y modificada.

El Manual, tiene como objetivo facilitar al personal de seguridad privada que presenta su solicitud de acreditación a La Dirección General de Servicios de Seguridad Privada, el estudio de los temas para poder someterse y aprobar las evaluaciones que la Dirección establezca (Artículo 50, Decreto 52-2010).

### **Objetivo general**

Establecer una base de aprendizaje mínima para los instructores y directores de agentes de seguridad privada en los centros de capacitación autorizados.

### **Objetivos específicos**

- a) Sensibilizar al instructor y director de agentes de seguridad privada, mediante la práctica de un enfoque humanista, apegados a la norma ética e irrestricto respeto de los derechos humanos.
- b) Reconocer al agente de seguridad privada como sujeto de derechos y obligaciones, fortaleciendo su confianza con base en ley en su actuación.
- c) Capacitar al instructor y director de agentes de seguridad privada en el tema de Derechos Humanos de acuerdo a estándares internacionales en materia de seguridad privada.
- d) Acreditar al instructor y director de agentes de seguridad privada, previa evaluación correspondiente.

Fortalecer la preparación operativa del instructor y director, suministrándole diferentes herramientas pedagógicas, éticas y jurídicas para mejorar su

e) desempeño.

## INTRODUCCIÓN

El presente manual ha sido diseñado para ser impartido en cinco módulos que serán los obligatorios para Instructores y Directores de agentes de seguridad privada.

El módulo I área metodológica, contiene diferentes técnicas metodológicas para que el Instructor pueda instruirse e impartir la capacitación, escogiendo diferentes método y técnicas de enseñanza para la formación de los agentes de seguridad privada en los centros de capacitación autorizados.

El módulo II área humanista, contiene los principios de relaciones humanas y relaciones interpersonales que ayudarán a los agentes de seguridad privada a mejorar su trato con otras personas y fortalecer sus valores. Asimismo, se aborda el tema de la norma ética que debe regir la conducta de todas las personas involucradas dentro del gremio de la seguridad privada.

El módulo III área jurídica, contiene el estudio de los mandatos y prohibiciones implícitas de la Ley que Regula los Servicios de Seguridad Privada, Constitución Política de la República de Guatemala y demás leyes ordinarias que nos conciernen.

El módulo IV área operativa, contiene el estudio de los procedimientos operativos cotidianos y extraordinarios, aplicados por el agente en el desempeño de sus funciones que le permitan actuar de manera profesional y de acuerdo a las disposiciones generales de la empresa o personas individuales para las cuales presta sus servicios.

El módulo V Seguridad Industrial y Primeros Auxilios, trata de brindar al instructor y director una serie de conocimientos y habilidades necesarios para poder capacitar a los agentes en las tareas que puedan no sólo evitar que sufran determinados peligros, accidentes y enfermedades en su puesto de trabajo sino también que estén capacitados para poder hacer frente a todas aquellas situaciones en las que el agente de seguridad privada pueda aplicar oportunamente medidas de primeros auxilios en estados de emergencia e identificar el estado general de personas, estabilizar signos vitales y ser apoyo eficaz a los cuerpos de socorro.

De acuerdo a lo establecido en el Artículo 51 del Decreto 52-2010, de implementar y mantener procesos de capacitación continua, La Dirección General de Servicios de Seguridad Privada, irá incorporando módulos de nuevas especialidades, de acuerdo a la detección de necesidades de capacitación, en materia de seguridad privada.

## MÓDULO I

### ÁREA METODOLÓGICA

#### 1. METODOLOGÍA

Definimos como metodología al proceso cuyo objetivo principal es desarrollar habilidades, e instruir a las personas involucradas en procesos de formación, sobre los contenidos del curso de agentes de seguridad privada para que se transformen en replicadores del mismo.

Con la presente capacitación se persigue que los instructores adquieran herramientas técnicas y conceptuales para desarrollar los procesos de formación y capacitación que demanda el gremio de la seguridad privada.

Resulta conveniente el dominio de los conceptos enseñados pero lo más importante, es aplicar las herramientas desarrolladas dentro de las capacitaciones que les permitan hacer cambios positivos en sus lugares de trabajo, contribuyendo de esa forma al desarrollo del país.

##### **a. Objetivo General**

Brindar a las empresas prestadoras de servicios de seguridad privada, la orientación, conocimientos y herramientas que les permita el dominio de conceptos y técnicas para desarrollar el proceso de formación a los responsables de los centros de capacitación autorizados por la Dirección General de Servicios de Seguridad Privada.

##### **b. Objetivos Específicos**

- a) Orientar al instructor sobre el rol que deben asumir durante el desarrollo de la experiencia formativa.
- b) Informar y preparar al instructor sobre los objetivos, metodología y contenidos de las temáticas a desarrollar durante la capacitación y sus respectivos materiales.
- c) Preparar al instructor en el dominio de las técnicas aplicadas durante el proceso.
- d) Facilitar herramientas que permitan desarrollar el proceso de formación en manera creativa y flexible.
- e) Preparar al instructor para conducir los procesos de reflexión que conduzcan al logro de los objetivos.



## 2. PLANIFICACIÓN DEL PROCESO DE FORMACIÓN

La planificación de actividades es imprescindible para que el proceso sea sostenible. Por un lado, esta incluye la planificación previa a la ejecución, sobre aspectos tales como recursos requeridos para hacer viable un proceso de formación de instructores y que garanticen la replicación. Por otro lado, planificar un proceso de formación implica tener en cuenta múltiples factores, que presentamos a continuación, intentando llamar la atención sobre las diferencias entre la capacitación y la formación de instructores.

- a. **Objetivos del curso:** Además de las herramientas conceptuales objeto de un curso de capacitación en la formación de instructores son objetivos clave de la actividad el brindar herramientas metodológicas, pedagógicas y de facilitación.
- b. **Actividades previas:** Los procesos de formación no se inician con el curso propiamente dicho, sino durante la preparación del mismo. Esto es, contactar a los participantes con anterioridad a la reunión para recomendar lecturas y búsquedas de información sobre temas afines. Esto permite a los participantes estar mejor preparados para la actividad.
- c. **Tiempos:** El Reglamento de la Ley en su artículo 39, establece que la Capacitación para Agentes de Seguridad Privada, debe durar como mínimo 10 días y como máximo 30 días.
- d. **Programa de actividades:** Un curso de formación de instructores debe prever luego de la realización de las actividades prácticas, un espacio con el objeto de analizar las distintas metodologías utilizadas y la posibilidad de los participantes de implementarlas luego en futuros cursos. Por otra parte, es importante apoyar a los participantes dentro del espacio del curso a diseñar sus planes de formación, dando respuesta a inquietudes pedagógicas y de organización.
- e. **Materiales:** En la formación de instructores, los materiales deben prepararse de manera que permita la réplica futura del curso. Esto significa que deben incluir no sólo aspectos teóricos sobre la temática a desarrollar, sino también los ejercicios a realizar en futuras clases con la explicación sobre cómo utilizarlos y recomendaciones para la facilitación de talleres.
- f. **Temas:** Los temas están ya definidos en el Manual para Directores, Capacitadores e Instructores de Centros de Capacitación:
  - a) Área Metodológica
  - b) Área Humanista
  - c) Área Jurídica
  - d) Área Operativa

e) Seguridad Industrial y Primeros Auxilios

- g. Continuidad del proceso de formación:** La continuidad del proceso dentro de un curso de capacitación implica la aplicación de lo visto en el campo de actuación de los participantes. En la formación de instructores, la acción posterior no es sólo la transferencia de conocimiento sino también la formación a futuros grupos, es decir, la replicación del proceso.

Previo a sugerir algunas opciones metodológicas, y para facilitar la formación de los nuevos instructores, presentamos las consideraciones generales sobre la Andragogía.

### 3. ANDRAGOGÍA

El término andragogía hace referencia a antropos (hombre) en contraposición a la pedagogía que hace referencia al paidos (niño). Es la ciencia que estudia el enseñar a los adultos.

#### a. Principios de la andragogía

- i. Los adultos se motivan en torno a necesidades y centros de interés.
- ii. El modo de aprendizaje adulto está centrado sobre la realidad por lo que la educación se ha de construir no sobre temas, sino sobre situaciones.
- iii. La experiencia es el factor más grande de aprendizaje, analizar la experiencia y construir con ella el aprendizaje que es fundamental.
- iv. Los adultos aspiran a autodeterminarse, por lo tanto, las relaciones a establecer en el proceso han de ser comunicativas y bidireccionales.
- v. Las diferencias de personalidad se agrandan con la edad, por consiguiente, hay que diferenciar los estilos, duración, ritmos de aprendizaje.

#### b. Características

Entre las más importantes podemos destacar las siguientes:

##### La necesidad de saber

Los adultos tienen necesidad y quieren saber por qué han de aprender una cosa antes de emprender un proceso de formación. Un primer paso por lo tanto es la necesaria toma de conciencia que un adulto exige sobre la utilidad,

pragmática o poética, de lo que va a aprender. En este sentido a un adulto ya no le vale el ir a estudiar porque le toca por edad. Va libremente y quiere saber por qué y para qué.

### **El autoconcepto del adulto es distinto del adolescente**

Los adultos se consideran responsables de sus propias decisiones en la vida. Tienen, por lo tanto, una profunda necesidad psicológica de ser tratados por los otros como personas capaces de autodirigirse en la vida. Las relaciones que se han de establecer con las otras personas que intervienen en su aprendizaje han de respetar unas mínimas reglas democráticas y comunicativas que rompan las tradicionales dinámicas de dependencia o de imposición del maestro.

### **La compleja intervención de la experiencia en el aprendizaje adulto**

#### **Aprender de la experiencia**

Los adultos no solamente tienen más experiencia de vida que los adolescentes, sino que tienen también una experiencia de vida diferente. Experiencias como la del trabajo a tiempo completo, la del matrimonio, la del voto, la de alguna responsabilidad ciudadana que no han tenido de adolescente. ¿Qué hacer con tanta experiencia de vida y cómo integrarla en la construcción de nuevos aprendizajes?

Los adultos quieren construir su futuro con su pasado, con su experiencia y no solamente con el saber académico que obtuvieron antes sino sobre todo con el saber que les dio la vida. Muchas veces la primera riqueza de aprendizaje está entre ellos mismos, que necesitan ponerla en común, estructurarla, completarla, terminarla de comprender. En este sentido, es verdad que el pasado agiliza y acelera el aprendizaje porque lo integra en una dinámica de sentido para el interesado, pero otras veces lo puede frenar porque suele resistirse al cambio y a la integración de nuevas informaciones.

#### **Aprender contra la experiencia o desaprender**

Para ciertos autores los conocimientos populares son conocimientos a desmontar si se quiere tener un conocimiento científico de la realidad. En este sentido, el saber popular es un obstáculo y obliga a que el adulto con saber popular dé un salto epistemológico.

#### **Aprender transformando la experiencia**

Habrá aprendizaje si se establece una relación dialéctica con los saberes anteriores y contra los saberes anteriores. En este caso no se trata de sustituir los conocimientos populares por conocimientos científicos o de legitimar automáticamente los conocimientos populares en conocimientos científicos, sino de transformar los conocimientos populares en conocimientos nuevos.

### La voluntad de aprender

Los adultos asimilan mejor los conocimientos, las competencias, los valores y las actitudes cuando éstas se presentan en un contexto de aplicación a situaciones reales.

### La libertad de aprender

Los adultos aprenden porque quieren, no por obligación y son mucho más sensibles a motivaciones intrínsecas que a motivaciones extrínsecas.

### La orientación del aprendizaje

Al contrario que los niños y adolescentes, cuyo aprendizaje está orientado en torno a un tema, los adultos se orientan en torno a un problema o en torno a una tarea. Aprenden en situaciones complejas y para situaciones complejas que implican interacción e inter disciplina.

### Aportaciones

Aunque es difícil justificar la aplicación de todos los principios andragógicos exclusivamente a la educación de personas adultas y si también es difícil mantener un antagonismo sistemático y exclusivo entre pedagogía y andragogía, como ya venimos afirmando, hay que reconocer sin embargo que todo este movimiento centrado en el aprendizaje específico de las personas adultas ha sido un revulsivo para transformar no sólo la educación de adultos sino también la educación infantil<sup>1</sup>.

MODELO PEDAGÓGICO	MODELO ANDRAGÓGICO
El profesor decide con pleno derecho lo que se aprende, cuando, cómo y si está o no asimilado por los alumnos. Los objetivos también los fija el profesor.	El adulto decide lo que quiere saber o lo que le interesa saber y es libre para buscar donde, cómo, con quien y para qué aprender.
Los alumnos solamente necesitan saber, para triunfar y progresar académicamente, lo que el profesor les enseña.	Los adultos necesitan saber, para triunfar en la vida, más cosas de las que el profesor les enseña.
Los alumnos no tienen necesidad y a veces no quieren saber más que lo que el profesor les exige o lo que viene en el manual. El profesor exige a los alumnos	Los adultos quieren aprender más que lo que el profesor les enseña. Los adultos exigen al profesor.
El concepto del alumno es de dependiente. Su aprendizaje depende de la enseñanza. Su identidad social depende de su actividad como estudiante.	El adulto es una persona autónoma. Su aprendizaje depende, además de la enseñanza, de su propia experiencia, de lo que le comunican sus compañeros, de las informaciones que recibe fuera del marco académico. Su identidad social no depende sólo de su participación en procesos de aprendizaje.

<sup>1</sup> Fundamentos pedagógicos de la educación de personas adultas. Ministerio de Educación. Instituto de Tecnologías Educativas ITE, España.

La experiencia del alumno es poco útil para el aprendizaje. El aprendizaje y la enseñanza giran en torno a respuestas. La enseñanza gira en torno a “productos” terminados.	La experiencia del adulto es un elemento fundamental para construir su aprendizaje. El aprendizaje y la enseñanza giran en torno a preguntas. La enseñanza gira en torno a procesos a continuar.
El alumno acumula aprendizajes y conocimientos para aplicarlos posteriormente	El adulto pretende “aplicar” inmediatamente los aprendizajes.
Los alumnos orientan su aprendizaje en torno a un tema. Se trata de conocer cosas sobre algo concreto, definido y simplificado. El aprendizaje se organiza lógicamente en torno a los contenidos.	Los adultos orientan su aprendizaje en torno a problemas. Se trata de aprender a resolver situaciones conflictivas y complejas. El aprendizaje se organiza en torno a problemas.
El alumno radica sus motivaciones en el exterior: notas, presiones familiares, simpatía o antipatía del profesor, a veces hasta castigos o premios ...	El adulto radica sus motivaciones en el interior de una situación en la que se encuentra: solucionar un problema personal o social, aprender a moverse en una situación compleja, dar sentido a la vida ...

## 4. OPCIONES METODOLÓGICAS

Es el conjunto de pasos y procedimientos que encaminan a un grupo al logro de sus objetivos. El método a utilizar está determinado por los sujetos, es decir los agentes, con sus características y realidades propias; por el contexto geográfico, social, cultural y económico. Aquí se proponen algunas opciones metodológicas para que los participantes al curso para instructores puedan utilizar la o las que a su criterio son las adecuadas para el grupo que va a formar.

### a. Educación popular en los procesos de formación

Sabemos que la educación tradicional, no siempre alcanza los objetivos que se propone cuando se trata de públicos adultos que no han accedido a la educación formal o la han terminado muchos años atrás. Al utilizar ejemplos ajenos a la vida de las personas e ignorar las realidades locales no siempre logra un acercamiento real con los/as participantes del proceso de formación. La principal fuente de crítica a la educación tradicional proviene de la perspectiva de la educación popular, que fue definida inicialmente por el educador brasileño Paulo Freire.

En la Educación Popular se cree que todas las personas tienen la capacidad de convertirse en pensadoras críticas y de trabajar para resolver sus propios problemas y son, sujetos activos en lugar de pasivos. En lugar de dar respuestas finales, el educador hace preguntas y plantea problemas relacionados con los temas de la vida cotidiana de los participantes. Ellos luego trabajan en grupos para buscar soluciones. De esta manera se adquiere conciencia crítica, es decir, la capacidad de ver el mundo y sus sucesos de manera crítica.

## **Dinámicas de taller desde la educación popular**

Poesía / contar historias / escribir canciones

Estas son formas muy buenas de construir relaciones de grupo y de compartir experiencias. Puede también utilizarse para romper el hielo y como una manera de vislumbrar alternativas.

**Materiales necesarios:** Muchos bolígrafos o lápices y papel, y el grupo de participantes.

### **Actividad:**

Define o identifica un asunto o tema. En grupos pequeños, cada participante comparte una experiencia personal sobre el tema identificado. Se examinan las similitudes y diferencias entre las historias. Los ejemplos incluyen anécdotas de eventos ocurridos durante el servicio. La gente puede también querer novelar o transformar las actividades del trabajo de alguna persona en un mito o leyenda. Comenzando con la frase "Erase una vez un hombre valiente, su nombre era...". El grupo puede crear también poemas o canciones sobre un tema particular. Algunas veces es fácil empezar con una canción o un poema conocido y encontrar nuevas palabras, o imágenes que encajen en los versos originales.

### **Representar**

Los participantes se sitúan de tal forma que se expresen relaciones de poder como por ejemplo formando una escultura humana que represente la comprensión y el conocimiento del grupo sobre un tema específico.

**Materiales necesarios:** Personas dispuestas, cooperadoras y mentes creativas.

### **Actividad**

Primero, el grupo debe emplear algún tiempo discutiendo un problema específico. Luego deben dividirse en dos grupos, uno se convierte en el material moldeable y los otros en escultores. Los escultores dirigen y empujan los moldes hasta que consiguen la representación que quieren. Alternativamente, el grupo completo puede formar una escultura. No hay discusión mientras se está haciendo la escultura. Cuando la escultura está completa el grupo debe discutir la imagen que ha creado.

### **Nota especial**

Algunos autores recomiendan esto como una buena herramienta para un descanso después de sesiones de hablar y escuchar, o como una herramienta útil para poner en común lo realizado desde los grupos más pequeños. Un buen ejercicio para aprender la comunicación no verbal.

### **b. Aprendizaje colaborativo – AC-**

El Aprendizaje Colaborativo (AC) más que una técnica, es considerado una filosofía de interacción y una forma personal de trabajo. En todas las situaciones donde las personas se reúnen en grupos, se requiere el manejo de aspectos tales como el respeto a las contribuciones y habilidades individuales de los miembros del mismo<sup>2</sup>.

En un grupo colaborativo existe una autoridad compartida y una aceptación por parte de los miembros que lo integran, de la responsabilidad de las acciones y decisiones del grupo. La premisa fundamental del Aprendizaje Colaborativo está basada en el consenso construido a partir de la cooperación de los miembros del grupo y a partir de relaciones de igualdad, en contraste con la competencia en donde algunos individuos son considerados como mejores que otros miembros del grupo.

Los practicantes del AC aplican esta filosofía en el salón de clase, en reuniones de trabajo y comités, con grupos comunitarios y sociales, dentro del seno familiar, y en general, como una forma de vida y de convivencia con otras personas.

#### **Componentes:**

El AC se fundamenta en 5 elementos básicos que ayudan a construir y conseguir la colaboración entre los miembros del grupo:

- a. Interdependencia Positiva
- b. Responsabilidad Individual
- c. Habilidades Sociales
- d. Interacción (cara a cara o virtual)
- e. Procesamiento de Grupo

#### **Organización de grupos**

Los cinco elementos anteriormente mencionados, interactúan de manera intencionada para conseguir que el grupo no sólo aprenda de manera colaborativa mientras desarrolla alguna actividad y obtiene resultados, sino que a través de ellos se consigue transferir la filosofía del AC hacia cada uno de los miembros del grupo.

#### **¿Cómo puedo preparar las clases con AC?**

La experiencia con AC puede resultar intimidante para quienes por primera vez reciben formación con el uso de estas técnicas. Antes de comenzar con una actividad en clase de AC, avise que planea utilizar esas actividades regularmente porque investigaciones muestran que las personas aprenden mejor haciendo que viendo o escuchando.

---

<sup>2</sup> Las Técnicas Didácticas en el Modelo Educativo del Tecnológico de Monterrey. Septiembre 2000

“Incluso los estudiantes más dedicados no pueden estar concentrados en una clase por más de 10 minutos. Su atención comienza a reducirse, primero por períodos cortos y después por más largos. Al finalizar un período de 50 minutos, podrán recordar menos del 20% del contenido. Los ejercicios en grupos pequeños durante clase reducen el aburrimiento e incrementan la cantidad de información que escuchan” (Felder y Brent, 1994).

## Técnicas de enseñanza y actividades en clase

### Escucha enfocada

Esta actividad puede ser empleada para generar ideas, descripciones o definiciones de conceptos. Pida a cada participante que liste 5-7 palabras o frases que describan o definan un concepto en particular. Los participantes podrán entonces formar equipos pequeños para discutir las ideas o seleccionar aquéllas en los que estén todos de acuerdo.

**Cuestionamiento recíproco y guiado de compañeros:** El objetivo de esta actividad es generar discusiones entre grupos de estudiantes acerca de un tema o área en especial.

El instructor hace una breve exposición (10 a 15 minutos). Luego, puede asignar lecturas o tareas escritas. El instructor da a los alumnos un conjunto de esquemas de preguntas, tales como:

1. ¿Cuál es la idea central de \_\_\_\_?
  2. ¿Qué pasa si...?
  3. ¿Cómo afecta \_\_\_\_ a \_\_\_\_?
  4. ¿Cuál es otro ejemplo de \_\_\_\_?
  5. Explica por qué...
  6. Explica cómo ....
  7. ¿Cómo se relaciona esto con lo que aprendí antes?
  8. ¿Qué conclusiones puedo sacar acerca de \_\_\_\_?
  9. ¿Cuál es la diferencia entre \_\_\_\_ y \_\_\_\_?
  10. ¿En qué se asemejan \_\_\_\_ y \_\_\_\_?
  11. ¿Cómo puedo emplear \_\_\_\_ para ...?
  12. ¿Cuáles son las fuerzas y debilidades de \_\_\_\_?
  13. ¿Cuál es el mejor \_\_\_\_ y por qué?
- a. Los participantes trabajan individualmente para escribir sus preguntas basados en el material que se ha cubierto.
  - b. Los alumnos pueden no ser capaces de responder a preguntas que ellos plantean. Esta actividad está diseñada para hacer que los participantes piensen acerca de ideas relevantes al contenido.
  - c. Los participantes deben usar cuantas preguntas sean posibles.



- d. Agrupados en pequeños grupos, los estudiantes someten en forma individual una pregunta a discusión.

### **Rompecabezas**

Esta actividad se emplea para reemplazar una exposición con una actividad colaborativa:

- a. Una actividad, texto o capítulo se divide en distintas partes o temas.
- b. Los participantes forman equipos. A cada miembro del equipo se le asigna uno de los temas o partes en el cual debe capacitarse.
- c. Cada participante se agrupa con los miembros de otros equipos con el mismo tema. Estos alumnos forman grupos de expertos, discuten el tema y planean cómo enseñárselo a los miembros de sus equipos originales.
- d. Los miembros del equipo original se reúnen y los participantes explican lo que han aprendido acerca del tema.
- e. Se aplica un examen de todas las partes y se evalúa individualmente.

### **Otra versión de rompecabezas**

- a. Los estudiantes forman equipos de cuatro personas.
- b. Los alumnos leen y toman apuntes de todo el capítulo antes de clase. El instructor verifica los apuntes y asigna puntos para su evaluación.
- c. El capítulo es dividido en cuatro partes y son asignadas a los alumnos. Redactan preguntas de su parte del capítulo para la siguiente clase. Deben redactar suficientes preguntas de manera que cubran todo el material y deben saber las respuestas. Es preferible que las preguntas comiencen con “explica” o “describe” y no sean de falso verdadero o de opción múltiple.
- d. Cuando comienza la clase, la persona que tiene asignada la primera parte del capítulo hace las preguntas al resto del grupo. El instructor marca el tiempo.
- e. Termina la discusión de grupo y se guardan los apuntes y los libros. El instructor hace preguntas y espera unos segundos para que todos piensen la respuesta (no se permite que los participantes se comuniquen entre sí). Se le asigna un número a cada integrante del grupo y gira una ruleta para decidir quién responderá la pregunta. Si la persona tiene la respuesta correcta, el equipo gana un punto. El instructor repite la respuesta correcta.
- f. Cuando se ha cubierto la primera parte del capítulo, el estudiante que tiene la segunda parte hace sus preguntas y se vuelve a repetir el procedimiento, hasta cubrir todo el capítulo.
- g. El equipo que tenga más puntos es el que gana.
- h. El instructor pide a los participantes que se autoevalúen. Aquí deberán señalar que salió bien, qué no y qué puede hacerse para mejorar la siguiente vez.

### **Documentos de un minuto**

Pida a los estudiantes que realicen comentarios sobre algunas preguntas diseñadas por el instructor. Dé un minuto para responder por escrito. Esta actividad obliga a los estudiantes a enfocarse en el contenido y además permite evaluar la actividad. El instructor puede utilizar los documentos para empezar la discusión del siguiente día, para facilitar la discusión dentro del grupo o para proveer información acerca de qué tan bien los alumnos entienden el material. Preguntas de ejemplo son: ¿qué fue lo más importante o más útil que aprendieron hoy?, ¿qué necesita mayor explicación?, ¿de qué quisieran aprender un poco más?, etc.

### **Anotaciones en pares**

En parejas, los participantes revisan y aprenden del mismo artículo, capítulo o concepto, e intercambian ensayos para su lectura y reflexión. Luego examinan puntos clave e identifican ideas divergentes y convergentes. Los alumnos preparan una composición que resume el artículo, capítulo o concepto.

### **Mesa redonda**

Esta actividad puede ser usada para generar ideas o repuestas a una sola pregunta o grupo de preguntas. El instructor hace la pregunta o preguntas. Cada equipo usa una pluma y papel. El primero del equipo escribe una respuesta, la dice en voz alta y pasa el papel al siguiente estudiante que repite el procedimiento. Esto continúa hasta que se termina el tiempo. Los alumnos pueden describir varias respuestas con otro equipo o con toda la clase. La clave es que la pregunta que haga el instructor tenga varias respuestas. La pregunta debe estar relacionada con el contenido del curso, pero ser suficientemente fácil para que cada participante pueda dar una respuesta.

### **Envío un problema**

Esta actividad puede ser empleada para lograr discusiones de grupo y revisar el material o soluciones potenciales a problemas:

- a. Cada miembro del equipo redacta una pregunta y la escribe en una tarjeta.
- b. Después hace la pregunta a los demás miembros.
- c. Si la pregunta puede ser contestada y todo el equipo está de acuerdo con la respuesta, la escriben en la parte de atrás de la tarjeta. Si no hay consenso en la respuesta, la pregunta se revisa para poder acordar una respuesta.
- d. El equipo escribe una P en el lado de la tarjeta con la pregunta y una R del lado que tiene la respuesta.
- e. Cada equipo envía sus tarjetas de preguntas a otro equipo
- f. Cada miembro del equipo toma una pregunta y la lee al grupo cada vez.
- g. Después de leer la primera pregunta, el grupo la discute. Si el grupo está de acuerdo con la respuesta, voltean la tarjeta para verificar su respuesta con la de la tarjeta. Si de nuevo se presenta consenso, pasan a la siguiente pregunta. Si no están de acuerdo con la respuesta, el segundo equipo escribe su respuesta en el reverso de la tarjeta como una respuesta alternativa.

- h. El segundo equipo revisa y contesta cada pregunta, repitiendo el procedimiento.
- i. Las tarjetas de preguntas pueden ser enviadas a un tercer, cuarto, quinto equipo si es necesario.
- j. Las tarjetas se regresan al equipo original para su discusión.

#### **Variación de esta actividad**

- a. Los grupos deciden un problema a considerar o el instructor les presenta uno. Es mejor si cada uno de los equipos considera un problema distinto.
- b. Se sigue el mismo procedimiento, el primer equipo ofrece una lluvia de soluciones a un problema específico. El problema se escribe en un papel y se anexa a un folder. Las soluciones se listan y se guardan en el folder.
- c. El folder se pasa al siguiente equipo. Cada equipo genera ideas, por un periodo de 3 a 5 minutos, acerca del problema que recibe, sin importar las respuestas del equipo anterior. Después guarda su solución dentro del folder.
- d. Este proceso puede continuar pasando el folder a otro equipo. El último equipo revisa todas las soluciones y desarrolla una lista priorizada de posibles soluciones. Esta lista se presenta a toda la clase.

#### **Solución estructurada de problemas**

- e. El instructor solicita a los participantes de un equipo que redacten un problema o él mismo se los puede proporcionar.
- f. Se asigna un número a cada uno de los miembros de cada equipo. Debe permitir a los integrantes discutir el problema.
- g. Cada participante debe estar preparado para responder. Cada miembro necesita comprender la respuesta para poder explicarla sin ayuda de otros miembros del equipo.
- h. Pida a una persona de cada grupo que responda, llamándola por su número.

#### **Pensar y compartir en pares**

Los estudiantes trabajan de manera individual en un problema, después comparan las respuestas con un compañero y sintetizan una solución en conjunto.

#### **Solución de problemas pensando en voz alta**

Los estudiantes trabajan en parejas para resolver un problema. Una de las personas actúa como el solucionador de problemas y la otra como la persona que escucha. El solucionador de problemas verbaliza todo lo que piensa tratando de resolver el problema. Las personas que escuchan motivan a sus compañeros a seguir hablando y seguir generando soluciones o pistas si el solucionador no ha generado las ideas suficientes. Los roles se intercambian para el siguiente problema.

### **Entrevistas de tres pasos**

Las entrevistas de tres pasos son una actividad de introducción que les permite a los equipos recién formados conocerse. Los instructores pueden asignar los roles a los alumnos para explorar conceptos a profundidad. En esta actividad, el instructor puede dar preguntas de entrevista o información a cada estudiante. El estudiante A entrevista al B por un número específico de minutos, escuchando atentamente y haciendo preguntas. En la señal, los estudiantes intercambian los roles y B entrevista al A por el mismo tiempo. En otra señal, cada pareja va con otra pareja formando un grupo de cuatro. Cada miembro del equipo ofrece una introducción de su compañero, discutiendo los puntos más interesantes.

### **Evaluando lo aprendido**

Las actividades de AC comúnmente tienen varios objetivos, incluyendo aprendizaje individual, el éxito en el funcionamiento del equipo y un producto colaborativo. Debido a que el apoyo a los compañeros para aprender el material es responsabilidad principal de cada participante, la colaboración y valoración individual son dos requerimientos de evaluación en casi todos los proyectos. Esto incluye participación en clase, asistencia, preparación individual y cooperación, lo que incluye ayudar a los demás a aprender el material del curso.

### **Un rol importante del instructor es observar y monitorear a los grupos**

Observar a los grupos de alumnos permite a los instructores entender la calidad de cada interacción del equipo y de su progreso en la tarea. Cuando observe a los equipos en clase, busque ejemplos de escucha con atención, discusión seria y progreso hacia el logro de un objetivo común con la colaboración de cada uno de los miembros del equipo.

Utilice la tecnología para llevar un registro de las actividades individuales y de grupo. El uso de correo electrónico o programas computacionales de aprendizaje pueden ser utilizados para comunicar el progreso, planes y decisiones. El monitoreo de equipos que se reúnen fuera de clase puede ser realizado con base en reportes grupales de avance, avances entregados durante el proyecto.

### **Técnicas disponibles para evaluar equipos**

- a. Presentaciones en clase
- b. Presentaciones entre equipos
- c. Aplicación de los conceptos a una situación
- d. Evaluación de los demás miembros del equipo por su contribución al logro de objetivos
- e. Créditos extra cuando el equipo supere su evaluación anterior o cuando los miembros de un equipo superen su desempeño
- f. Pruebas
- g. Exámenes
- h. Tareas

### c. Aprendizaje basado en problemas – ABP-

El aprendizaje basado en problemas (ABP) es un enfoque educativo orientado al aprendizaje y a la instrucción en el que los alumnos abordan problemas reales en grupos pequeños y bajo la supervisión de un guía o tutor<sup>3</sup>.

#### Aprendizajes que se fomentan

La adquisición de conocimientos, valores, actitudes y habilidades en base a problemas reales:

- a. El desarrollo de la capacidad de aprender por cuenta propia
- b. La capacidad de análisis, síntesis y evaluación
- c. La capacidad de identificar y resolver problemas
- d. Resultados del aprendizaje de contenidos
- e. Conocimientos que el alumno aporta al proceso de razonamiento grupal
- f. Interacciones personales del alumno con los demás miembros del grupo
- g. Retroalimentación específica de sus fortalezas y debilidades, para que pueda rectificar las deficiencias y aprovechar las fortalezas identificadas.

#### Áreas que se evalúan

- a. **Preparación para la sesión:** Utiliza material relevante durante la sesión; aplica conocimientos previos; demuestra iniciativa y curiosidad; demuestra organización, y muestra evidencia de su preparación para las sesiones de trabajo en grupo.
- b. **Participación y contribuciones al trabajo del grupo:** Participa de manera constructiva y apoya al proceso del grupo; tiene la capacidad de dar y aceptar retroalimentación constructiva, y contribuye a estimular el trabajo colaborativo.
- c. **Habilidades interpersonales y comportamiento profesional:** Se comunica con los compañeros; escucha y atiende las diferentes aportaciones, y es respetuoso, ordenado, colaborativo y responsable.
- d. **Contribuciones al proceso de grupo:** Apoya el trabajo del grupo colaborando con sus compañeros y aportando ideas e información recabada por él mismo, y estimula la participación de los compañeros y reconoce sus aportaciones.

**Actitudes y habilidades humanas:** Está consciente de las fuerzas y limitaciones personales; escucha las opiniones de los demás; tolera los defectos, y estimula el desarrollo de sus compañeros.

- a. **Evaluación crítica:** Clarifica, define y analiza el problema; es capaz de generar críticas constructivas, e identifica los objetivos de aprendizaje.

<sup>3</sup> Idem.

### Organización de la técnica:

El modelo para la solución de problemas en el ABP consiste de una secuencia de pasos con un ciclo iterativo entre los pasos 3 y 7, que depende de limitaciones de tiempo.

- a. **Paso 1** - Leer y Analizar el escenario del problema.  
Se busca con esto que el alumno verifique su comprensión del escenario mediante la discusión del mismo dentro de su equipo de trabajo.
- b. **Paso 2** - Hacer una lista de hipótesis, ideas o corazonadas.  
Los alumnos usualmente tienen teorías o hipótesis sobre las causas del problema; o ideas de cómo resolver el problema. Estas deben de listarse y serán aceptadas o rechazadas, según se avance en la investigación.
- c. **Paso 3** - Hacer una lista de aquello que se sabe.  
En equipo, los alumnos hacen una lista de aquello que conocen acerca del problema o situación.
- d. **Paso 4** - Hacer una lista de aquello que se desconoce.  
Los alumnos, también en equipo hacen una lista de aquello que consideran se debe saber para resolver el problema. Existen muy diversos tipos de preguntas que pueden ser adecuados; algunas pueden relacionarse con conceptos o principios que deben estudiarse para resolver la situación.
- e. **Paso 5** -Hacer una lista de aquello que necesita hacerse para resolver el problema.  
Planificar la investigación. Hacer una lista de las acciones que deben realizarse.
- f. **Paso 6** - Definir el problema.  
La definición del problema consiste en un par de declaraciones que expliquen claramente lo que el equipo desea resolver, producir, responder, probar o demostrar.
- g. **Paso 7**- Obtener información.  
El equipo localizará, acopiará, organizará, analizará e interpretará la información de diversas fuentes.
- h. **Paso 8** - Presentar resultados.  
El equipo presentará un reporte o hará una presentación en la cual se muestren las recomendaciones, predicciones, inferencias o aquello que sea conveniente en relación a la solución del problema.

## 5. ACTITUDES DE LOS INSTRUCTORES EN LOS PROCESOS DE FORMACIÓN DE AGENTES DE SEGURIDAD PRIVADA

*“Enseñar exige seguridad, capacidad profesional y generosidad”  
Paulo Freire*

### a. El rol del instructor en los procesos de formación de agentes de seguridad privada

#### **Sensibilización ante el proceso de formación**

Los instructores estimulan a los agentes de seguridad privada a fortalecer los conocimientos básicos que permitan laborar de manera responsable y eficiente, participando activamente en el proceso de formación.

Es importante indicar que el Instructor tiene una doble función. No solamente aborda temas específicos relacionados al desarrollo e implementación de la Ley, es ante todo una formación integral del agente de seguridad privada.

Debe conducir el proceso de formación de una manera sencilla, fluida y eficaz. Tomar en consideración la edad, educación, diversidad cultural y de género de los agentes de seguridad privada.

#### **Escucha atenta** Paulo Freire

*“Enseñar exige saber escuchar”*

La comunicación entre el que enseña y los que aprenden ocurre en un grupo social, en donde tiene gran importancia lo informal, las emociones, la afectividad y el testimonio. Si no escucha lo que otros tienen que decir, termina agotando su propia capacidad de decir.

La postura y la orientación corporal del Instructor influyen en la calidad de su escucha y en hacer sentir a la persona que es escuchada, por eso debe mantener una postura abierta, relajada, sin cruzar los brazos, erguida, sino mostrando interés en quien le habla. Se propone para eso la siguiente técnica:

#### **Técnica SOLER** (por sus siglas en inglés)

**S** (squarely) Mire cara a cara a la persona.

**O** (open) Demuestre una actitud de estar preparado para recibir.

**L** (lean) Inclínese hacia la persona para demostrar mayor interés, sin hacerlo sentir incómodo.

**E** (eye) No pierda en ningún momento el contacto visual.

**R (relaxed)** Mantenga una conducta relativamente relajada, demostrando tranquilidad, que se perciba agradable y cómodo al escuchar a la otra persona.

### **Respeto del grupo cultural de procedencia de la persona**

*“Enseñar exige respeto a los saberes de los educandos”*

*Paulo Freire*

En el proceso de aprender a pensar correctamente hay que respetar lo que sabe el que aprende, aprovechar la experiencia que ha vivido y discutir con ellos cómo se relaciona esta experiencia con el contenido que estamos tratando de aprender. Al respetar al que aprende, su timidez y su curiosidad, se cultiva la humildad y la tolerancia en el que enseña.

Es aconsejable que los Instructores se informen sobre las condiciones, características y entorno cultural del grupo que recibirá el curso, que sirva de referencia durante la comunicación, el diálogo y la interacción con los participantes, y así evitar comentarios, ejemplos o comparaciones que puedan ofender al grupo de participantes.

### **Establecimiento del clima de respeto a partir del ejemplo**

*“Enseñar exige la corporización de las palabras por el ejemplo”*

*Paulo Freire*

El que enseña tiene la obligación de revelar al que aprende cómo analiza, como compara, como decide, como opta, cómo hace justicia y cómo no falta a la verdad. El testimonio de quien enseña tiene que ser, por eso mismo, ético.

Los instructores pueden lograr un clima respetuoso por medio de actitudes cordiales, conducta honesta, comunicación asertiva, vocabulario correcto y cortés con todos los participantes sin excepción alguna.

Es importante evitar comentarios negativos, irónicos y burlescos hacia las opiniones de los participantes, hacer bromas gestos que puedan en algún momento significar una falta de respeto a los demás por parte de los capacitadores y de los mismos participantes.

### **Practicar la empatía**

*Paulo Freire*

*“Nadie es, si se prohíbe que otros sean”*

Empatía es “la habilidad para estar conscientes de, reconocer, comprender y apreciar los sentimientos de los demás”.



A través de la empatía somos capaces de interpretar las necesidades y motivaciones de los alumnos llegando a comprenderlos. Y algo importantísimo en un educador, aprender a ponerme en lugar de mis alumnos y ser capaz de interpretar la impresión que yo les causo, será crucial para adaptar mi manera de enseñar a las necesidades del grupo.

### **Establecimiento del diálogo y planteamiento de problemas entre educandos**

*“Es necesario desarrollar una pedagogía de la pregunta.*

*Siempre estamos escuchando una pedagogía de la respuesta. Los profesores contestan preguntas que los alumnos no han hecho”*

*Paulo Freire*

Para fomentar procesos de reflexión y creatividad, es necesario comprender que las preguntas son más importantes que las respuestas.

Bajo esta premisa, el planteamiento de preguntas o problemas lanzados a los educandos promueve una serie de procesos cognitivos y conductuales que no se desarrollan bajo modalidades expositivas.

La persona ante la presentación de un problema, requiere utilizar información que ya posee como propuesta de posible solución, misma que es confrontada con otras informaciones, experiencias o ideas de sus compañeros.

Ante un escenario complejo y distintas informaciones, lleva al alumno a observar, analizar, sintetizar y reflexionar sobre la información disponible para poder brindar una solución o respuesta a la pregunta o problema.

La importancia de la participación de todos los involucrados es fundamental, a partir de generar discusiones, establecer intercambio de ideas, crear debates, participar en diálogos, los involucrados hacen descubrimientos de sus capacidades, las desarrollan y potencian o aprenden nuevas habilidades.

Desde esta perspectiva, todos aprenden de todos y al mismo tiempo que aprendemos, también enseñamos a los demás. El Instructor debe atender a los siguientes aspectos:

- a) Verificar con anticipación los materiales, el lugar, mobiliario y equipo a utilizar.
- b) Presentarse con media hora de anticipación para verificar que todo esté en orden para recibir a los participantes.
- c) A partir de la experiencia con que usted cuenta como instructor, recuerde que es indispensable la comunicación permanente con todas las personas involucradas en el proceso.

### **b. Criterios metodológicos**

Se refiere a aquello que se considera importante tener en cuenta a la hora de planificar el proceso de día a día, abordar los contenidos y desarrollar actividades y experiencias con los agentes.

**El método es contenido:** Los agentes van a aprender y formarse tanto de lo que vean que hagamos, cómo lo hacemos y de cómo se lo decimos.

### **La experiencia como motor del proceso**

La experiencia personal, interiorizada, leída, comunicada, es el motor del crecimiento y lo que puede provocar en una persona saltos cualitativos y opciones vitales. Este proceso inductivo, supone situar la experiencia como ritmo de fondo y centro del proceso.

### **Criterios a tener en cuenta**

- a) Procurar que todo contenido se comunique apoyándose en una experiencia, sea cotidiana o provocada a través de una actividad educativa.
- b) Dejar espacios y ayudar a que las experiencias de la vida y del proceso se puedan ir reflexionando, verbalizando y compartiendo.
- c) Trabajar con lenguajes y formas de expresión artística, incorporando lo corporal, tanto para facilitar el encuentro con uno mismo, como para provocar experiencias o comunicar experiencias.
- d) Introducir y potenciar la narración como forma de comunicación de contenidos a través de cuentos, canciones, películas, etc.
- e) Dejar espacios para compartir y comunicar las experiencias que se van teniendo, potenciando el crecer juntos, aportando al crecimiento del otro y dejándose contrastar por él.

### **Al finalizar la capacitación**

Revise las evaluaciones aplicadas para retroalimentarse de los resultados obtenidos, de esta forma se asegura mayores y mejores resultados para el siguiente proceso de formación.

## MÓDULO II

### ÁREA HUMANISTA

#### 1. RELACIONES INTERPERSONALES Y HUMANAS

##### a. Aspectos generales de las relaciones interpersonales y humanas

El ser humano es por naturaleza, eminentemente social y por lo tanto necesita estar en constante comunicación con su entorno. Cada vez que se reúnen dos o más personas se establece una fuerza activa que los lleva a la creación de relaciones positivas o negativas.

Lo más saludable para las personas y para la sociedad es practicar las relaciones humanas positivas, porque ayudan a desarrollar la comprensión y la buena disposición entre las personas con que se convive en el trabajo y fuera de él.

De este hecho existe poca conciencia, ya que en cada momento encontramos actitudes de frialdad, egoísmo, indiferencia, agresividad y deseo de dominar. Pasamos más tiempo del aconsejable compitiendo y discutiendo, en lugar de dirigir nuestras energías hacia la armonización, hacia la integración de los vínculos que faciliten el establecimiento de relaciones positivas.

En este sentido, el agente de seguridad privada juega un rol muy importante, pues dentro del desarrollo de sus funciones establece contacto con toda clase de personas, con las cuales debe establecer relaciones cordiales, sin perder la autoridad que su calidad de agente de seguridad le otorga más en su función, no es superior ni inferior ninguno.

La base de las relaciones humanas y públicas es la comunicación. La falta de habilidad para comunicarse entre sí afecta todas las relaciones. En cambio, la buena comunicación facilita la marcha armoniosa de los grupos, la cual está en función de la información que se posea.

##### b. Concepto e importancia de las relaciones interpersonales y humanas

Es la habilidad que tiene las personas de interactuar entre los de su especie. (Omar Pacheco) Son contactos profundos o superficiales que existen entre las personas durante la realización de cualquier actividad (Mercedes Rodríguez Velásquez).

##### Importancia:

Una relación interpersonal, es una relación recíproca entre dos o más personas, se rige por reglas o leyes de interacción social. En esta interacción se da la comunicación, que es la capacidad de las personas para obtener información respecto a un entorno y compartirla con el resto de las personas.

El proceso comunicativo, está formado por la emisión de señales (sonoras, gesticulares y señas) con el objeto de dar a conocer un mensaje, esa comunicación será exitosa cuando los receptores/emisores, tengan las habilidades que le permitan decodificar el mensaje e interpretarlo, si algo falla este proceso disminuye las posibilidades de entablar una relación funcional.

### **c. Relaciones humanas**

Las relaciones humanas es el nombre dado al conjunto de interacciones que se dan en los individuos de una sociedad la cual se puede generar a todo nivel, abarca todo tipo de interacción entre la gente, sus conflictos, esfuerzos cooperativos y relaciones grupales.

Las relaciones humanas permiten aumentar el nivel de entendimiento, a través de una comunicación eficaz y la consideración de las diferencias individuales, reduciendo así las divergencias y conflictos. Contribuyen, además, a la creación de un ambiente armonioso, generando relaciones satisfactorias que permiten a cada individuo lograr la satisfacción de sus necesidades y alcanzar su realización personal.

### **d. Relaciones interpersonales**

Son asociaciones de largo plazo entre dos o más personas, estos sentimientos pueden basarse 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, los grupos de amigos, el matrimonio, las amistades y los entornos laborales.

En toda relación interpersonal interviene la comunicación, que permite a las personas para obtener información respecto a su entorno y compartirla con el resto de la gente. Hay que tener en cuenta que las relaciones interpersonales nos permiten alcanzar ciertos objetivos necesarios para nuestro desarrollo en una sociedad, y la mayoría de estas metas están implícitas a la hora de entablar lazos con otras personas.

Las relaciones interpersonales están directamente asociadas con las relaciones públicas, ya que éstas se desarrollan en función de un servicio, o en representación de una entidad o empresa.

Es importante que además de poseer los conocimientos y habilidades propias del trabajo, conocer y llevar a la práctica las habilidades sociales necesarias para establecer y mantener unas relaciones adecuadas, que nos permitan desenvolvemos con eficacia en el puesto de trabajo.

Por tal razón, el agente de seguridad privada para lograr su desarrollo personal y profesional debe poner en práctica: relaciones humanas positivas y normas de atención al público, toda vez que actúa en representación de la empresa para la cual presta sus servicios.

### e. Valores

Son principios que permiten orientar el comportamiento humano en función de realizarnos como persona; creencias fundamentales que nos ayudan a preferir, apreciar y elegir unas cosas en lugar de otras, son fuentes de satisfacción y plenitud. Proporcionan pautas para formularse metas y propósitos personales o colectivos y reflejan el interés, sentimientos y aspiraciones con independencia de las circunstancias:

- a. **Valores morales:** Son sentimientos o creencias que proveen de pensamientos para analizar sobre efectuar o no una acción humana; estos valores los perfecciona el ser humano, en cuanto a las buenas acciones, como, por ejemplo: vivir honestamente, sinceridad o ser bondadoso: escoger estos valores es una decisión eminentemente personal y no está obligado a ejecutarlo, lo que comúnmente denominamos el libre albedrío.
- b. **Valores humanos:** Estos por el contrario son valores universales, que controlan acciones que se dan en todas las culturas o sociedades, estos son cinco: Honestidad, Humildad, Amor, Paz y No Violencia, estos son eternos e inmodificables, elevan al ser humano a su más alta expresión y capacidad.
- c. **Valores éticos en el trabajo:** Los valores y la ética son importantes en el lugar de trabajo para ayudar a mantener el orden, garantizar que la empresa funcione sin problemas y sea rentable. Cada empresa tiene sus valores éticos y después de contratar a un trabajador o en el proceso de entrevista le indica cuáles son esos valores o por el contrario en muchas empresas no importa lo bien que la persona trabaje.

### f. Principios de las relaciones interpersonales y humanas

#### Responsabilidad

La responsabilidad es un valor que está en la conciencia de la persona, que le permite reflexionar, administrar, orientar y valorar las consecuencias de sus actos, siempre en el plano de lo moral.

La persona responsable es aquella que actúa conscientemente siendo ésta la causa directa o indirecta de un hecho ocurrido. Está obligada a responder por las consecuencias de todas las decisiones que toma. También es quien cumple con sus obligaciones, pone cuidado y atención en lo que hace o decide.

#### Lealtad

La lealtad es el cumplimiento de aquello que exigen las leyes de la fidelidad y el honor. La lealtad es una virtud que se desarrolla en la conciencia y que implica cumplir con un compromiso aún frente a circunstancias cambiantes o adversas. Se trata de una obligación que se tiene con aquellos que han confiado en nosotros.

Ser leal es un valor que se aprende sobre todo cuando se atraviesan situaciones difíciles que son como prueba de la verdadera amistad y del honor de los que nos deben lealtad. La verdadera lealtad sobrevive a los contratiempos, resiste a la tentación y no se acobarda ante los ataques.

Por la naturaleza de su trabajo, el agente de seguridad privada debe mantener la confidencialidad y lealtad para con la empresa a fin de ser considerado persona digna de confianza.

### **Honestidad**

La honestidad constituye una cualidad humana que consiste en comportarse y expresarse con sinceridad y coherencia, respetando los valores de la justicia y la verdad.

Es una forma de vivir que, junto a la justicia, exige en dar a cada quien lo que le es debido de modo congruente. Este valor es indispensable para que las relaciones humanas se desenvuelvan en un ambiente de confianza y armonía, pues garantiza respaldo, seguridad y credibilidad en las personas. Faltar a la honestidad rompe las relaciones humanas, en el trabajo, la familia y en el ambiente en el que nos desenvolvemos. La honestidad es uno de los valores más importantes para el perfeccionamiento de la personalidad. La persona honesta es garantía de fidelidad, discreción, trabajo profesional y seguridad en el uso y manejo de los bienes materiales.

Es también la capacidad de reconocer nuestras fallas y defectos y el compromiso de aprender de nuestros errores, mostrar una actitud irreprochable hacia la compañía y hacia sus superiores.

Las actitudes de responsabilidad, lealtad y honestidad son necesarias en los agentes de seguridad privada, puesto que son ellos la carta de presentación de la empresa, así como del conglomerado de ciudadanos dignos y honestos que representamos a la seguridad privada en el país<sup>4</sup>.

### **g. Características de las relaciones interpersonales positivas**

1. **Cortesía:** Es una cualidad presente en las personas atentas y comedidas, se trata de la demostración de afecto, respeto o atención hacia otras personas.
2. **Atención:** Es una muestra de interés por parte de una persona cuando otra está hablando. Es la aplicación intensa de los sentidos a un asunto.
3. **Amabilidad:** La amabilidad puede definirse como un acto solidario o afectuoso hacia otras personas. Engloba diversas actitudes, como la simpatía, la generosidad, y la ayuda desinteresada.
4. **Cordialidad:** Es sinónimo del comportamiento respetuoso y amigable que las personas bien educadas acostumbran a ofrecer a sus semejantes. No es sólo la apariencia de cumplir con las normas y los buenos modales, sino hacer sentir cómodas a otras personas. Cuando una persona es cordial, demuestra simpatía, sencillez, franqueza y bondad en sus relaciones sociales.
5. **Sinceridad:** La sinceridad implica el respeto por la verdad (aquello que se dice en conformidad con lo que se piensa o se siente).

6. **Sensibilidad:** Tendencia natural del hombre a dejarse llevar de los afectos de compasión, humanidad y ternura.
7. **Adaptabilidad:** Capacidad de acomodarse o ajustarse a diferentes situaciones. Es la habilidad para prever y aceptar las consecuencias de las medidas prácticas que toma una empresa ante determinadas situaciones.
8. **Respeto:** El respeto se ejerce cuando mostramos aprecio y cuidado por el valor de los demás. Está relacionado con los derechos y la dignidad de nosotros mismos, de otras personas y del entorno natural. Nos ayuda a conservar intacto aquello que más apreciamos en la vida.
9. **Discreción:** La discreción, es una cualidad protectora. El ser discreto, es una noble cualidad y el arte de saber guardar un secreto, de no hacer preguntas ni averiguaciones inoportunas, de no forzar la intimidad espiritual ni física de su prójimo. Se trata de tener tacto al hablar, al decirle las cosas a los demás y al suavizar los mensajes que pueden considerarse fuertes, cuando los transmitimos.
10. **Tolerancia:** La tolerancia es la expresión más clara del respeto por los demás, y como tal es un valor 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 y su diferencia. El que es tolerante sabe que, si alguien es de una raza distinta de la suya o proviene de otro país, otra cultura, otra clase social, o piensa distinto de él, no por ello es su rival o su enemigo.

Aprender a comprender el sentido de estas características es lo que permitirá al agente de seguridad privada mejorar y fortalecer sus relaciones con los demás, se crea confianza y se obtienen mejores resultados a nivel personal y laboral.

#### **h. Decálogo de las relaciones públicas**

Es necesario establecer en cada empresa de seguridad privada, un decálogo de las relaciones públicas, que sea asimilado y que acompañe las acciones y el quehacer de cada uno de los miembros de la empresa. Se propone el siguiente:

1. Diríjase a las personas amablemente.
2. Preste atención cuando le hablan.
3. Llame a las personas por su nombre.
4. Sea amigable y cortés.
5. Sea cordial.
6. Interésese en las personas.
7. Sea respetuoso.
8. Tome en consideración la opinión de los demás.
9. Conserve su integridad física.
10. Muéstrese dispuesto a servir manteniendo siempre su autoridad.

---

<sup>4</sup> Manual del Curso de Agentes de Seguridad Privada, Versión 1, Guatemala 2012.

## 1.1 Ley de Protección Integral de la Niñez y Adolescencia. Decreto Número 27-2003.

a. **Derechos de los niños, niñas y adolescentes en Guatemala:** En Guatemala la Ley de Protección Integral de Niñez y Adolescencia. Decreto 27-2003, regula los derechos de los niños, niñas y adolescentes, considerando así los derechos desde la concepción hasta los 18 años de vida, con el objeto de integración familiar y promoción social, que persigue lograr el desarrollo integral y sostenible de la niñez y adolescencia guatemalteca.

b. **Abuso y violencia infantil:** “El maltrato o la vejación de menores abarca todas las formas de malos tratos físicos y emocionales, abuso sexual, descuido o negligencia o explotación comercial o de otro tipo, que originen un daño real o potencial para la salud del niño, su supervivencia, desarrollo o dignidad en el contexto de una relación de responsabilidad, confianza o poder.” Los niños y niñas son seres muy vulnerables y, por lo tanto, pueden ser víctimas de distintas formas de maltrato infantil. La violencia contra los niños y niñas no solo se produce en sus casas sino también en la escuela o su entorno. El maltrato infantil y la violencia son problemas sociales o de la comunidad, por lo tanto, todos los ciudadanos deben asumir un protagonismo activo en la prevención.

### c. Tipos de violencia:

1. Acoso y ciberacoso
2. Explotación sexual infantil (ESI)
3. Trata de niños
4. Explotación criminal infantil y bandas
5. Violencia doméstica
6. Maltrato emocional
7. Mutilación/ablación genital femenina (M/AGF)
8. Acoso sexual por Internet
9. Abandono de menores
10. Maltrato físico
11. Abusos sexuales
12. Abusos antiguos
13. Abusos médicos física
14. Violencia económica
15. Violencia psicológica
16. Violencia sexual

d. **Protección a la niñez en Guatemala:** Según a Ley de Protección Integral a la Niñez y Adolescencia, es obligación del Estado y la sociedad proteger a los niños, niñas y adolescentes.



**e. Denuncia el maltrato infantil:**

1. Línea gratuita nacional para denuncia, emergencia y orientación, disponible las 24 horas.
2. Procuraduría General de la Nación PGN.
3. Fiscalía de la Niñez del Ministerio Público de Guatemala.
4. Atención a la víctima de la Policía Nacional Civil.

**2. ¿QUÉ SE ESPERA DE LOS AGENTES DE SEGURIDAD PRIVADA?**

**a. Responsabilidades**

1. Conocer su área de trabajo:
  - a. Perímetros,
  - b. Accesos,
  - c. Controles,
  - d. Interiores,
  - e. Ductos especiales,
  - f. Parqueos,
  - g. Áreas públicas,
  - h. Áreas restringidas,
  - i. Áreas especiales,
  - j. Rutas de evacuación.
2. Mantener el control e identificación de personas.
3. Detener a personas o vehículos que pretendan ingresar o salir, sin cumplir con los protocolos establecidos.
4. Revisar depósitos o instalaciones especiales. Que sus sistemas de seguridad no hayan sido violados o alterados.
5. Informar de todas sus novedades:
  - a. A cada período establecido,
  - b. De inmediato si ocurriera alguna novedad de trascendencia.
  - c. Responder de inmediato a señales de alarma o indicios de actividad sospechosa, que puedan alterar o afectar la seguridad de las instalaciones.
6. Actuar por iniciativa propia y decisión, en situaciones que de hecho afecten la seguridad, haciendo el uso debido de sus técnicas, habilidades o equipo.
7. Salvaguardar todos los materiales o equipo proporcionados para su servicio, contra daños por el mal uso o descuido.
8. Conocer a todas las personas, laborantes o transeúntes, pero nunca familiarizarse con ellas.
9. Atender todos los llamados, sin poner en duda su veracidad. De producirse falsas alarmas, se deben mejorar los sistemas de monitoreo. Asimismo, se debe concientizar a los usuarios sobre la importancia de usar el auxilio del guardia en forma racional.

10. Cumplir estrictamente con las medidas de seguridad, revisando el equipo asignado.
11. Comprobar el funcionamiento de los sistemas de comunicación.
12. Entregar consignas completas al momento del relevo, por medio de un conocimiento.
13. Revisar constantemente instalaciones colindantes, paredes, torres, terrazas.
14. Identificar plenamente al relevo. Asegurarse que la persona que recibe la responsabilidad, es la persona asignada según protocolo de la empresa. (Que el supervisor acompañe al relevo o que se consulte por radio).
15. Ser perseverante en el desempeño de sus funciones.

## **b. Actitudes**

### **Profesionalismo**

El agente de seguridad privada debe mostrar en todo momento una “actitud profesional”. Debe poseerla capacidad necesaria para ejercer las funciones, basada en diversos elementos que hacen que un individuo sea considerado un verdadero profesional.

Lo primero será poseer la competencia intelectual para ejercer la profesión; basada en conocimientos científicos y experiencia, que permitan desarrollar el trabajo de manera profesional.

Estamos delante de un escenario altamente competitivo, que nos obliga a buscar una constante superación profesional. Por eso debe plantearse la formación como una actividad seria. La asistencia a cursos de capacitación, seminarios, conferencias etc., es necesario para quienes buscan un desempeño serio de su profesión.

Además, se debe considerar que un trabajo verdaderamente profesional jamás descuidará el orden, la puntualidad, la constancia y en general, el cuidado en todos los detalles.

### **Confianza**

Actitud fundamental que posee un agente de seguridad privada cuando desarrolla sus actividades confiando en su propia capacidad, la cual se adquiere mediante el entrenamiento recibido. La confianza que el agente tiene en sí mismo es captada por la sociedad demandante del servicio.

### **Respeto a la autoridad**

Valor que 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.

### **Ideología del servicio**

Como integrante de una empresa prestadora de servicios de seguridad privada, el agente debe estar comprometido en proporcionar el servicio basado en sus capacidades y en una ideología del servicio que comprende:

- a. La disuasión de amenazas en contra de los intereses bajo protección.
- b. Eficacia en el cumplimiento de sus deberes
- c. Igualdad en el trato a todas las personas, sin discriminación de raza, sexo, cultura, nacionalidad, posición económica.
- d. Educación y amabilidad siempre, con todas las personas.

Para promover la ideología del servicio en el agente de seguridad privada, es necesario, realizar los esfuerzos para valorar su contribución, incentivarlo para que perfeccione su calidad moral, profesional y material, es decir favorecer su desarrollo integral.

La determinación y la disciplina para ofrecer un servicio de calidad son la principal diferencia entre las empresas que tratan de dar un buen servicio.

### **Disciplina**

La disciplina consiste en la estricta observancia de las leyes, reglamentos, directrices y demás disposiciones institucionales y acatamiento de las órdenes emanadas de la superioridad.

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.

Las órdenes y disposiciones superiores relativas al servicio deben ser concretas, claras, que puedan cumplirse sin objeción ni réplica, cuando sean imprecisas o confusas el subalterno solicitará la aclaración necesaria, sin que esto se entienda como falta de consideración o negativa al cumplimiento.

El subalterno no está obligado a obedecer si la orden es ilegal o que implique la comisión de un delito, entendiéndose como tal cuando excede los límites de la competencia o conduce a la comisión de un hecho punible, a la violación de la ley, los reglamentos u órdenes superiores permanentes; caso contrario, la responsabilidad recaerá sobre el superior y subalterno. La relación entre superiores y subalternos, se fundamenta en el respeto mutuo. La subordinación y respeto disciplinario se observará, aún fuera de los actos de servicio.

Uno de los aspectos a considerar en orden a una firme disciplina en el agente de seguridad privada es el cuidado de la higiene personal, aunque es parte importante de nuestra vida cotidiana en la casa, la higiene personal no es sólo acerca de tener

el cabello bien peinado y cepillarse los dientes; es importante para la salud y la seguridad de los trabajadores en el sitio de trabajo.

### c. Conocimiento de las jerarquías en la seguridad privada<sup>5</sup>

RANGO	INSIGNIA	DEFINICIÓN
Gerente General		Es la persona responsable de velar que las acciones operativas y administrativas de la empresa, encargado de establecer las políticas de servicio, control y ordenamiento interno de su empresa según la Ley que Regula los Servicios de Seguridad Privada.
Subgerente General		Es la persona encargada de sustituir al Gerente General en su ausencia, dirige, coordina y ejecuta las acciones de fiscalización y control, vela porque los servicios de seguridad privada que presta su empresa se rijan por la legislación nacional y el arreglo contractual con los usuarios.
Gerente de operaciones		Es la persona encargada de las operaciones realizadas por el personal de agentes uniformados y los servicios especiales prestados por la empresa, reporta directamente al Gerente General. Crea enlace con las fuerzas de seguridad del estado en las actividades que sean necesarias.
Supervisor regional		Es la persona que tiene a su cargo la coordinación de los supervisores departamentales de su región y uno o varios grupos de trabajo en una región y supervisa las operaciones fiscalizando a los coordinadores de área y coordinadores de puestos de su departamento, reporta directamente al Gerente de Operaciones.
Supervisor departamental		Es la persona que tiene a su cargo uno o varios grupos y puestos de trabajo en un departamento y supervisa las operaciones fiscalizando a los coordinadores de área y coordinadores de puestos de su departamento, reporta directamente al supervisor regional y rinde informes al Gerente de Operaciones.
Coordinador de área		Es la persona que tiene a su cargo uno o más coordinadores de puestos, vela porque la presencia física de los agentes se mantenga en los puestos bajo sus coordinaciones, en los plazos establecidos por la cláusula del contrato, verificando la puntualidad y asistencia del personal operativo, debe estar presente en el momento del relevo fiscalizando en los puestos de servicio las armas y municiones, con el fin de mantener registrada la cadena de custodia. Reporta directamente al supervisor departamental y rinde informes al supervisor regional.
Supervisor de puestos de servicio		Es la persona que tiene a su cargo uno o más grupos de trabajo dentro de un puesto o grupo de puestos homogéneos, vela porque la presencia física de los agentes se mantenga en los plazos establecidos por la cláusulas del contrato, verificando la puntualidad y asistencia del personal operativo, debe estar presente en el momento del relevo fiscalizando en los puestos de servicio las armas y municiones, con el fin de mantener registrada la cadena de custodia. Reporta directamente al Coordinador de Área y rinde informes al Supervisor departamental.
Jefe de grupo		Es el Agente responsable de un grupo de agentes en su puesto de servicio responsable que el servicio se preste de acuerdo a la legislación nacional. Reporta directamente al supervisor de puestos de servicio y rinde informes al coordinador de área.
Agente		Es la persona operativa de la empresa debidamente capacitado y certificado bajo el control de la Dirección. Reporta directamente al Jefe de Grupo y rinde informes al supervisor.

#### **d. El prestigio de los prestadores de servicios de seguridad privada**

Es el reconocimiento que obtiene una empresa como resultado de su compromiso con sus empleados, la comunidad, sus clientes y sus accionistas. Para influir positivamente en los ciudadanos a través del comportamiento individual de cada integrante de la empresa, es preciso ganarse una reputación de integridad y justicia basada en el cumplimiento de sus obligaciones plena, pronta y eficaz.

Por tal razón, conviene analizar la conducta de los agentes en servicio de forma individual y colectiva, para mejorar el prestigio de la empresa de seguridad privada.

Se deben extraer con la mayor certeza posible las consecuencias de la conducta de los agentes y corregir aquellos aspectos que se opongan al prestigio, evitando de esa manera, que se tomen medidas sancionatorias, según el Reglamento establecido en la Ley que Regula los Servicios de Seguridad Privada.

#### **e. Prestigio individual profesional**

Es el rol que ejerce cada uno de los miembros de las empresas de seguridad privada. Tal prestigio debe estar basado en la competencia profesional y respaldada por una serie ininterrumpida de éxitos en el ejercicio de la función encomendada.

El prestigio individual profesional influye de forma definitiva en el prestigio de toda la empresa de seguridad privada. El hecho de actuar uniformado supone que los actos no pasan inadvertidos para el público y que éste mismo juzga a toda la organización, de lo observado en cada uno de sus integrantes. Se puede mejorar el prestigio individual prestando especial atención a los siguientes aspectos:

- a. Cuidar el aspecto personal, comenzando por el uniforme, que es lo que el ciudadano aprecia en el agente de seguridad privada cuando le ve en el acto de servicio.
- b. Antes de que los agentes de seguridad privada salgan de las empresas para su trabajo, los mandos deben pasar revista de personal y material.
- c. Observar en todo momento un trato correcto y esmerado en sus relaciones con el público. (Ejemplo ética policial y deontología policial).

#### **f. Imagen de un agente de seguridad privada**

Cada agente de seguridad privada, representa la imagen de la empresa. Por tanto, debe inspirar, confianza, respeto y aceptación, basado en un servicio de calidad y de cortesía, a efecto para poder recibir el apoyo y colaboración necesarios, por parte de la sociedad.

**g. El agente y su rol en la sociedad prestadora de servicios de seguridad privada**

La eficiencia de las empresas prestadoras de servicios de seguridad privada se deriva de la relación existente entre cada uno de sus miembros y el ciudadano.

El uso del uniforme coloca al agente como un funcionario de servicio en la sociedad. Bajo la observación de las personas se pierde el individualismo y adquiere la identidad del grupo al que pertenece, por todo ello, la empresa prestadora de servicios de seguridad privada debe:

- a. Velar cuidadosamente porque su agente mantenga la imagen de integridad, entrega, eficacia, lealtad y humanidad que su empresa merece.
- b. Conservar y perfeccionar su postura, tacto en el obrar y eficacia operativa.
- c. Evitar malas conductas o incompetencia, ya que la sociedad no juzga al individuo, sino a la empresa que representa.
- d. Comportarse con sumo respeto a las personas, respetar y cumplir las leyes, sin cometer abusos que justifiquen la falta de confianza ciudadana.

**h. Imagen de las empresas prestadoras de servicios de seguridad privada**

La buena imagen de la sociedad prestadora de servicios de seguridad privada siempre va ligada a la imagen de sus agentes, por lo que es obligación de cada uno de sus integrantes mantener en alto la buena imagen de la sociedad prestadora de servicios de seguridad privada.

La buena imagen de la sociedad prestadora de servicios de seguridad privada inicia desde el simple uso del teléfono, el cual debe ser adecuado poniendo en práctica los principios de las relaciones positivas.

También para mejorar la imagen de las sociedades prestadoras de servicios de seguridad privada debemos poner en práctica aspectos o actitudes como el respeto al prójimo, cortesía, amabilidad, atención al usuario, etc., para lograr impactar a las personas que se relacionan dentro del ámbito de operación de los agentes de seguridad privada.

**i. Cómo mejorar la imagen de las empresas**

La imagen de las empresas de seguridad privada puede mejorar mediante la contratación de agentes que posean las aptitudes necesarias y la competencia profesional a nivel individual y colectivo y a través del siguiente proceso:

- 1) Selección de recursos humanos idóneos al puesto
- 2) Capacitación y entrenamiento del agente de seguridad privada

### 3. NORMA ÉTICA EN EL SERVICIO

Ética es la reflexión sobre las normas morales que rigen la conducta humana. Parte de la filosofía que trata de la moral y de las obligaciones del ser humano.

El agente de seguridad privada puede actuar o reaccionar ante una situación concreta de muy variadas maneras, entre ellas la ética pretende dilucidar cuál es la mejor, la más correcta o conveniente forma de actuación para hacer frente a las diversas situaciones que se le presenten.

#### a. Códigos de ética

Los códigos de ética constituyen un conjunto de normas y lineamientos fundamentados en valores, que sientan las bases para que las personas puedan desempeñarse y relacionarse entre sí, basada en el respeto a la dignidad de las personas y de la sociedad guatemalteca. La ética también debe tener una función de reflexión, que impulse a los agentes de seguridad privada a revisar y readecuar la formación, de tal manera, que empleando la ética responda de forma integral a los retos que plantean las necesidades de las personas y grupos atendidos.

#### b. Principios

Las normas éticas son de observancia y de aplicación general, se enmarcan en los siguientes principios:

#### **Principio I: Respeto a la dignidad de las personas**

Es el principio que puede ser considerado como el fundamento de los demás principios éticos. Es universalmente aceptado a través de las fronteras geográficas y culturales y de las disciplinas profesionales.

El respeto a la dignidad de la persona es un valor central de los estados democráticos que tienen como fundamento la búsqueda de la justicia, la libertad, la igualdad, la seguridad y la solidaridad; es a partir de la afirmación de dicha dignidad que existen y se legitiman todos los derechos. El respeto a la dignidad reconoce el valor inherente de todos los seres humanos, sin importar diferencias aparentes o reales en relación con:

1. Estatus social,
2. Origen étnico,
3. Género,
4. Preferencia sexual,
5. Edad,
6. Creencias religiosas,
7. Capacidades,
8. Cualquier otra característica.

De la misma manera, el agente de seguridad privada reconoce que lo que hace e informa afecta a las personas y al cliente. Es por eso que se compromete a informar de todas sus novedades con absoluta verdad y registrar los datos en forma completa, evitando expresar opiniones o hacer comentarios sin fundamento que pudieran tener un impacto indebido en contra de terceras personas.

Para ello los agentes de seguridad privada deben comprender y estar conscientes de las circunstancias que rodean su actividad, de sus valores personales y de cómo éstos afectan sus decisiones, interpretaciones, comportamiento y sugerencias. Por lo tanto, deberán asegurarse de que el interés personal no interfiera con su actuar, tomando en consideración el interés de los usuarios o empresas contratantes del servicio.

La primera actitud que sugiere la consideración de la dignidad de todo ser humano es la de respeto y rechazo de toda manipulación: frente a una persona no podemos comportarnos como nos conducimos ante un objeto, como si se tratara de una "cosa", como un medio para lograr nuestros fines personales.

### **Principio de respeto**

En todo momento, trata siempre a cada uno como a ti mismo y a los demás con el respeto que le corresponde por su dignidad y valor como persona. El valor de los seres humanos difiere del que poseen los objetos que usamos, las cosas tienen un valor de intercambio, son reemplazables. Los seres humanos en cambio, tienen valor ilimitado puesto que como sujetos dotados de identidad y capaces de elegir son únicos e irremplazables.

El respeto al que se refiere este principio no significa lo mismo, cuando uno dice "Ciertamente yo respeto a esta persona", o "Tienes que hacerte merecedor de mi respeto". Estas son formas especiales de respeto similares a la admiración. El principio de respeto supone un respeto general que se debe a todas las personas. Dado que los seres humanos son libres, en el sentido de que son capaces de efectuar elecciones, deben ser tratados como afines y no únicamente como medios. En otras palabras: los hombres no deben ser utilizados y tratados como objetos. Las cosas pueden manipularse y usarse, pero la capacidad de elegir propia de un ser humano debe ser respetada. Un criterio fácil que puede usarse para determinar si uno está tratando a alguien con respeto consiste en considerar si la acción que va a realizar es reversible.

Es decir: ¿querrías que alguien te hiciera a ti la misma cosa que tú vas a hacer a otro? Esta es la idea fundamental contenida en la regla de oro: «trata a los otros tal como querrías que ellos te trataran a ti».

### **Principio II: Cuidado competente del bienestar del otro**

Este principio busca que los agentes de seguridad privada demuestren una preocupación activa por el entorno y por aquellos con quienes trabajan.



Reconocen que su principal responsabilidad es promover el bienestar de las personas. Por lo tanto, mantienen un alto estándar de competencia, aptitud y destrezas para ejercer profesionalmente sus funciones.

En su accionar cotidiano, el agente de seguridad privada se constituye en el principal elemento de garantía y seguridad para aquellos a quienes protege, advirtiendo de los posibles riesgos, desarrolla sus actividades mediante el respeto absoluto a la confidencialidad y privacidad de los clientes. Deben tener en cuenta 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, prolongándose esta reserva incluso después de finalizar su jornada laboral.

Manifestación de este principio es que los agentes de seguridad, demuestren en todo momento lealtad hacia las personas que protegen, con estricto cumplimiento de los deberes de honradez, fidelidad y respeto a la palabra dada, siempre veracidad y nunca manipulación de personas, hechos o informaciones.

De la misma manera, el agente de seguridad privada reconoce que lo que hace e informa afecta a las personas y al cliente. Es por eso que se compromete a informar de todas sus novedades con absoluta verdad y registrar los datos en forma completa, evitando expresar opiniones o hacer comentarios sin fundamento que pudieran tener un impacto indebido en contra de terceras personas. Esta forma de actuación promueve la confianza por parte de los clientes y la sociedad en general.

Desarrolla, además, la capacidad para tomar iniciativas, de adelantarse a los hechos y resolver los problemas, para brindar un servicio de calidad. Esto implica la responsabilidad del agente de seguridad privada en desarrollar y emplear métodos y técnicas que amplíen esos beneficios, corrijan daños y eviten aquellos que los produzcan.

Es importante que el agente de seguridad, asuma la responsabilidad y dé prioridad a aquellas personas que se encuentren en la posición más vulnerable.

Cuidar del bienestar de los otros, es una actividad compleja que requiere habilidades, entre otras, empatía, 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. De forma tal que el cuidado que nos damos a nosotros mismos y que se manifiesta 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.

### **Principio III: Integridad en las relaciones**

Integridad es la capacidad de actuar con rectitud y transparencia. Significa actuar en todo momento con un compromiso personal de honestidad, franqueza y justicia, es decir, vivir de acuerdo con principios éticos y morales. La integridad es una virtud que llegamos a desarrollar al comprometernos con dichos principios.

La integridad implica un buen grado de madurez en el nivel ético y espiritual, que conducen a la persona a actuar lo mejor posible en todas las circunstancias, pues este valor afecta positivamente a todo su entorno. Las personas íntegras son confiables, delegables, irradian y comparten sabiduría, son facilitadoras de las relaciones interpersonales.

La clave de la integridad del agente de seguridad privada, es mantener una forma de actuación bien definida apoyada en un conjunto de valores coherentes, que entran en juego cuando se establece el orden de prioridades en el momento de decidir y actuar.

Cuando el agente de seguridad privada actúa con integridad, las personas lo perciben como una persona confiable, eliminando o reduciendo el nivel de ambigüedad e incertidumbre en las relaciones interpersonales. La confianza implica responsabilidad y confiabilidad. De esta forma se logrará mantener tal confianza de los usuarios e instituciones que contratan los servicios.

Los agentes de seguridad privada deben demostrar en su trabajo; precisión, honestidad, sinceridad, apertura y objetividad; que la información que manejan sea veraz, completa y comprensible, y en ningún caso proporcionarán información incorrecta o imprecisa que pueda inducir a error a quien la recibe.

Los agentes de seguridad privada deberán prestar un especial cuidado para evitar conflictos de intereses, conflictos que pueden aparecer tanto en sus actitudes personales, como en relación con los clientes. Un conflicto de intereses surge cuando el interés personal de quien brinda un servicio, choca con los deberes y obligaciones del cargo que desempeña.

La integridad en las relaciones que el agente de seguridad privada establece con los demás se manifiesta en diversas formas de comportamiento como evitar el engaño, fraude, sobornos, actos inmorales, abuso de autoridad, etc.

Para ello los agentes de seguridad privada deben comprender y estar conscientes de las circunstancias que rodean su actividad, de sus valores personales y de cómo éstos afectan sus decisiones, interpretaciones, comportamiento y sugerencias. Por lo tanto, deberán asegurarse de que el interés personal no interfiera con su actuar, tomando en consideración el interés de los usuarios o empresas contratantes del servicio.

## **4. ACTUACIÓN, FUNCIONES Y OBLIGACIONES DE LOS AGENTES DE SEGURIDAD PRIVADA**

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. De aquí la importancia de contar con una serie de normas generales de actuación, principalmente en los siguientes aspectos:

### **a. Preparación mental del actuar en sus funciones**

Todo agente debe ser capaz de calmar a los infractores de la ley, y detenerlos si es necesario. Pero para ello no debe basarse exclusivamente en la reducción del orden, se deberá emplear sólo en los casos realmente necesarios y en justa medida. El buen agente debe dominar otras técnicas y emplear algunos recursos que, sin duda, le ayudarán a resolver gran parte de las situaciones embarazosas que conlleva su profesión. Estas técnicas y recursos son:

1. La experiencia
2. El uso de su cuerpo
3. El uso de su equipo y
4. El empleo de la MENTE

Así, empleará cada una de estas técnicas y recursos en función de las circunstancias de cada situación y medirlo todo con rapidez y acierto. Esto es importante por cuanto, en el desempeño de las funciones, el agente trata con diferentes tipos de personalidades.

Cuando se enfrenta a una situación fortuita no se tiene el conocimiento si alguna de las personas que participan en ella tiene alguna enfermedad mental, que la haría reaccionar violentamente, que se trate de un determinado tipo de delincuente, o, regularmente, se trate de un ciudadano sometido a emociones y problemas que le llevan a ser peligroso en el momento del conflicto. Por esta razón, el agente debe mantenerse alerta.

Como principio fundamental nunca se debe subestimar a nadie, no debe dejarse influir por la talla, edad o apariencia de una persona. Por eso, es muy importante que antes que el agente inicie su intervención, debe analizar la situación haciendo un reconocimiento rápido del medio que le rodea, y detectar aspectos vulnerables de un potencial delincuente que pueda utilizar como armas.

La preparación mental o psicológica en la formación del agente de seguridad privada, lo capacita para que pueda aprovechar las circunstancias en defensa de su persona. Para ello debe tomarse en cuenta los siguientes aspectos:

- a. Conocer las consecuencias y los efectos que produce el estrés en su propio cuerpo.
- b. Entrenarse en algunas técnicas psicológicas básicas y efectivas que le ayuden a mejorar el control mental en este tipo de situaciones. (relajación, respiración, visualización, imaginación y concentración).

Así mismo, en cada situación el agente debe valorar si puede valerse por sí mismo para controlar el problema, ya que, en caso contrario, debe solicitar apoyo de sus compañeros con el fin de controlar cualquier situación adversa. Por ejemplo: cuando ha de enfrentarse a una pandilla de delincuentes armados, o a personas fuertes sometidas a un grado de excitación extremo, por lo general dispuestas a cualquier cosa, a quienes jamás podría reducir al orden actuando únicamente él.

### **b. Manejo de crisis**

Incluso las entidades de seguridad privada con la mejor organización pueden tener que 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 reducción del orden 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 y comunicadas a quien corresponda. Las diferentes situaciones requieren diferentes respuestas.

En la práctica, para que las personas acaten las órdenes e indicaciones, el agente de seguridad privada, deberá comunicar con claridad, firmeza y educación lo establecido en los protocolos de actuación de la entidad que representa.

En situaciones de conflicto, las indicaciones verbales deberían ser suficientes para que las personas entren en razón y desistan de actitudes hostiles o acciones que están fuera del protocolo. Para que lo anterior surta efecto es recomendable que la labor del agente sea apoyada con letreros o imágenes que respalden sus órdenes.

Conviene que, al dar las indicaciones o las órdenes, el tono de la voz sea persuasivo, en el momento oportuno. El tono firme de voz, con la apropiada inflexión, ejerce un efecto psicológico notable sobre el receptor de las palabras, en función de quién las pronuncie. En este sentido, no se debe olvidar que el agente está investido de autoridad, el uniforme y el equipo provoca efecto psicológico sobre las demás personas. Es muy importante que el agente emplee su autoridad moral, para controlar en todo momento una situación.

Otra característica en la personalidad formada del agente debe ser la paciencia y la firmeza en sus decisiones. En la solución de controversias, cuando hay dos o más personas en conflicto debe permanecer imparcial y mantener la discusión enfocada en los hechos, permitiendo que hable una persona a la vez, para que su intervención sea efectiva.

Si en un momento determinado es atacado de forma personal recuerde que las personas no están enojadas con usted sino con la situación, sin embargo, su autoridad no debe quedar en ningún momento en duda de quién la conduce, debe mostrar firmeza, pues la debilidad es rápidamente captada por los demás. Jamás debe permitir que le ponga las manos con ánimo de vejación sobre el uniforme, si alguien lo hiciere, interrumpa cualquier cosa que esté realizando, apártese por un momento de la situación y enfoque su atención en quien lo haya empujado o agarrado. Una advertencia que puede surtir efecto es decirle: “Retire sus manos de mi uniforme”. Esto causa un efecto psicológico notable sobre la persona que se salió de control, aclare enérgicamente que no va a tolerar ninguna impertinencia, usted no es una de las partes involucradas, es quien controla la situación, es la autoridad.

Utilice como arma psicológica el tiempo, generalmente su discurrir contribuye a serenar los ánimos. Por eso, debe permitir que la gente exprese sus sentimientos, incluso permitiéndoles leves insultos entre sí. Si usted interviene use un lenguaje con tono suave y volumen más bajo que el de los involucrados en el conflicto, pero siempre con firmeza. Si transcurrido un tiempo continúa el enojo, pregunte si alguno de los participantes quiere formalizar alguna denuncia. Esto también suele calmar los ánimos exaltados. En cualquier caso, se debe dispersar al grupo para evitar el reinicio de la discusión una vez usted se haya marchado.

Por último, recuerde que: **EL TONO DE LA VOZ REFUERZA SU AUTORIDAD.** Un tono de voz agudo, nasal o débil no logra buenos resultados. Si tiene dificultades para desarrollar el tono autoritario es necesario que practique a solas órdenes como ¡alto! ¡Deténgase!, etc. Hasta lograr el adecuado. Contraer el abdomen al dar la orden contribuye a reforzar el tono de voz. Naturalmente, no todas las órdenes deben ser severas. También el tono neutral puede ser conveniente en algunos casos. Cada situación requiere su propio tratamiento, aunque casi nunca será amable y suave.

Existen ocasiones en que el agente debe actuar en plan protector, de modo que convenza a la persona a declinar su actitud, utilizando un tono de voz cortés o una leve palmada en la espalda, a veces se requerirá un tono más afectivo o que se les dé la razón. Por ejemplo, cuando escuche una preocupación o queja, repita lo que ha entendido y pregunte si entendió correctamente. El buen agente debe saber distinguir cada situación y hacer ver que su presencia es para proteger y ayudar. Por eso, la petición amable, junto al tono autoritario, es también una forma de persuasión verbal adecuada.

Cualquier persona que se hubiere visto envuelta en una situación de conflicto sabe que las emociones son muy fuertes. Por eso el agente que cuente con una adecuada preparación mental estará en una posición más óptima y ventajosa para afrontar el estrés de su intervención, que otro cuya preparación mental sea inferior o menos adecuada. Por ello, todo agente debe ser consciente de esta necesidad y fomentar su entrenamiento mental para mejorar su desempeño profesional y

mantener el control de lo que debe hacer y las posibles acciones de los demás. Recuerde que se controlan las emociones, controlando la mente.

### c. Reducción del orden

No todos los conflictos se resuelven con buenos modales y el correcto uso de las palabras. A veces la sola presencia del agente de seguridad privada y su intento de convencer con el diálogo a las personas en conflicto, no resulta suficiente, por lo que no queda más, que acudir a la fuerza para evitar males mayores.

Legalidad, congruencia y proporcionalidad son los principios que integran el método utilizado para el uso diferenciado y progresivo de la fuerza.

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

En cumplimiento de estos principios el agente debe reaccionar mentalmente con rapidez y formularse las siguientes preguntas:

- a. ¿Está el individuo, armado o desarmado?
- b. ¿Qué tipo de arma tiene?
- c. ¿Cuántos oponentes son?
- d. ¿Cuáles son sus edades y su constitución física, para ubicar rasgos?
- e. ¿Qué tipo de delincuente es y por qué se le busca?
- f. ¿Qué personas se encuentran cerca del lugar de conflicto y quienes podrían resultar lesionadas?

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. A continuación, se presentan algunos ejemplos del uso adecuado de la fuerza y las variedades que ésta presenta:

### Preparación o condición física del agente

Para un desempeño efectivo de sus funciones, es importante que el agente de seguridad privada se conserve en buenas condiciones físicas, pues la debilidad o una torpe coordinación física provocan peligro, incomoda a la persona y resta eficiencia, mientras que, por el contrario, una adecuada preparación física otorga a quien la posee una gran confianza y seguridad en sus posibilidades. Además, hemos de tener en cuenta que, cuando se está de servicio, las exigencias físicas son iguales para jóvenes que para mayores, lo cual obliga a no descuidar esta faceta del aspirante a buen agente de seguridad privada.

Hay sin embargo, ocasiones en las que el agente de seguridad puede resolver situaciones de peligro sin tener que recurrir a la fuerza física. No olvidemos que el agente de seguridad privada debe tratar de capturar a su oponente lesionándolo sólo como último recurso, de modo que es muy útil pensar ante la presencia del adversario y en situaciones bajo presión, esto pasa por una rápida y minuciosa observación de sus características, en especial de su manera de vestir, tratando de hallar sus puntos débiles, una vez encontrado, resulta de gran utilidad explotar esta debilidad.

### **Fuerza preventiva**

Se refiere a la fuerza que se aplica con la finalidad de disuadir a la persona a que decline su actitud de cometer un crimen o un acto violento. Lo anterior puede lograrse mostrando una fuerza superior a la del agresor, por ejemplo: el agente puede solicitar el respaldo de otros agentes que forman parte de su equipo, quienes, sin descuidar las áreas de acceso, se constituyan en el lugar de conflicto, así el agresor se dará cuenta que está en desventaja, lo cual calmará los ánimos exaltados. Cuando la o las personas se han calmado, se procederá al diálogo, en el que el agente sin perder su autoridad, hará sentir a la otra persona que está en control, pero paulatinamente irá tomando su figura de autoridad, hasta restituir el orden, con lo cual se habrá logrado que el agresor decline en definitiva su actitud. Es importante señalar que el agente deberá ser cuidadoso al expresarse para no ser mal interpretado por los demás.

### **Fuerza neutralizadora**

Esta acción permite que disminuya o quede anulado el efecto de una acción delictiva o violenta. Detener personas contra su voluntad y llevarlas de un lugar a otro mientras se resisten, es parte de la labor de un agente de seguridad, con el fin de cumplir con su deber, puede tener que emplear la fuerza. Si no puede emplear la fuerza neutralizadora con eficacia, lo que sigue después es un combate. El agente de seguridad privada tendrá que someter a su oponente con vigor, esto le obliga a controlar a su adversario causándole un dolor, pero es un dolor con el que evita otros mayores y posibles lesiones, a la vez está protegiéndose a sí mismo y a las demás personas. En todo caso, el agente de seguridad sólo debe aplicar la fuerza necesaria para neutralizarlo, para ello existen algunas técnicas en las que se usan las manos o los brazos, que se estudian en las clases de defensa personal.

Para definir los diferentes niveles en que la acción de prevención y seguridad puede manifestarse, se representa la siguiente pirámide del uso de la fuerza, la cual cumplirá previamente cada uno de los diferentes niveles de acción y que serán congruentes, proporcionales y oportunos a la acción que se quiere contrarrestar<sup>6</sup>.

## Pirámide para la reducción del orden



1. **Presencia:** Se refiere a la actividad preventiva que debe regirse bajo ciertos parámetros que, cumpliéndose adecuadamente por parte del agente, crearán un impacto positivo o negativo en los individuos que tengan intenciones de cometer hechos delictivos, por ejemplo:
  - a. La presentación personal y el uniforme
  - b. Equipo completo y en buen estado
  - c. Atención al entorno
  - d. Sin distractores (celulares, radio-transmisores, prensa, televisión, etc.)
  - e. Ubicación adecuada
  - f. Cumplimiento de normas y procedimientos de seguridad
  - g. Capacidad volitiva y estado de consciencia
  - h. Proactivo
  
2. **Contacto visual:** Si la presencia del agente de seguridad privada no es suficiente para limitar la intención de individuos sospechosos, se adopta una actitud más directa, que implica la total y completa atención, control visual del individuo o individuos que se conduzcan de forma sospechosa.

<sup>6</sup> Manual del Curso de Agentes de Seguridad Privada, Versión 1, Guatemala 2012.



3. **Comando verbal:** Si las dos acciones anteriores no son suficientes, el agente de seguridad privada se debe dirigir hacia los sospechosos de manera directa, seria y con autoridad suficiente para hacerse obedecer, utilizando un lenguaje respetuoso, drástico y comprensible, a través de comandos claros.
4. **Contacto físico:** Si las anteriores acciones no han sido suficientes para neutralizar acciones delictivas, se procederá a informar, solicitar apoyo e iniciar el contacto físico de manera precavida, técnica y estratégica; tratando de minimizar el riesgo que implícitamente conlleva el contacto físico.
5. **Uso de medio disuasivos:** Si todas las anteriores acciones no surten los efectos esperados y delante de una amenaza, se procede a la utilización de los medios disuasivos no letales con los que se cuente utilizándolos de manera proporcional, los cuales pueden ser:
  1. Uso del batón
  2. Gas pimienta
  3. Paralizador eléctrico
6. **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 a las fuerzas de seguridad públicas como lo es la Policía Nacional Civil -PNC- de acuerdo a la magnitud de la situación.
7. **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 pública (PNC), a efecto de realizar los procedimientos adecuados.
8. **Uso de arma de fuego:** El uso del arma de fuego es única y exclusivamente cuando los medios de disuasión y control anteriormente descritos han sido insuficientes para contrarrestar cualquier amenaza que ponga en riesgo la integridad física de su persona y/o de terceras personas a quienes protege. El agente de seguridad privada, debe informar de inmediato de su intervención a sus superiores y a la fuerza pública. **“EL ARMA DE FUEGO ES EL ÚLTIMO RECURSO A UTILIZAR EN CUALQUIER INTERVENCIÓN”.**

#### **d. Defensa personal en la seguridad privada**

Las técnicas de defensa personal parten y se adaptan de los diferentes tipos de luchas y artes marciales conocidos en el mundo.

Estas técnicas aplicadas a la labor de seguridad, tienen como objetivo preservar al agente de cualquier ataque contra su persona, capacitándolo 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 especialista en la materia.

#### **e. Las fallas de la seguridad privada**

Los agentes de seguridad privada ingresan a laborar en esta importante industria por múltiples razones, pero prevalece entre ellas la necesidad de percibir un ingreso económico.

Este factor muchas veces no le permite visualizar la importancia de su labor ni analizar que se le está encomendando una responsabilidad tan grande como la de preservar, resguardar y mantener libre de daño un puesto de servicio.

Casi la totalidad de las personas, padece de una raíz de inseguridad inevitable, que se manifiesta en conductas inapropiadas, especialmente cuando no se ha tenido la oportunidad de prepararse en alguna de las disciplinas de la seguridad, revisando sus normas e instrucciones con frecuencia y actualizándose constantemente, para llenar con su aprendizaje los vacíos y las posibilidades de ser sorprendido.

La seguridad es el punto de partida, para toda operación y el medio de fomentar la tranquilidad, la justicia, el desarrollo y la prosperidad de la empresa para la que se labora. Existen, varios tipos de actitud personal que se les ha denominado fallas de la seguridad, entre ellas se puede mencionar:

#### **Exceso de confianza**

Esto se refiere al exceso de confianza que prevalece en cada agente, esto hace que se deposite en los parientes o amigos cercanos, secretos que ninguna persona debiera de conocer; hay un sentimiento o complejo psicológico muy humano, pero peligroso, por ello el agente de seguridad desea compartir con otros su conocimiento sobre aspectos importantes de su puesto de servicio. Estos son sin duda, medios muy rápidos para producir situaciones de inseguridad.

#### **La vanagloria**

Se considera como grave riesgo para la seguridad, pues no es más que la satisfacción personal o egocéntrica de pretender demostrar, que se es más importante de lo que en realidad se es. Generalmente este error lo cometen aquellas personas que se consideran seguras en su puesto, como algo insustituible, pues siempre están muy cerca del jefe superior y por lo tanto siempre confían en que en ningún momento perderán su posición.

El peligro del comportamiento de esta clase de personas, está en que son ellos mismos los que proporcionan información confidencial a la delincuencia y la mayor parte de veces, esta información es la que espera el malhechor para llevar a cabo sus propósitos, lo que al final pone en peligro tanto al informante como a las personas que laboran con él y los superiores para quienes trabaja.

Por lo regular estas personas con suma facilidad divulgan tanto los métodos como los medios, mecanismos, técnicas y las normas implantadas en su empresa, mismas que llevan el fin de contrarrestar las acciones delictivas; de esta manera se proporciona una información que difícilmente el delincuente podría obtener o que en determinadas circunstancias jamás podría conseguir.

### **El orgullo**

Resulta un riesgo para la seguridad al querer imponer un criterio abusando de su poder. Este riesgo lo constituye generalmente una persona que comanda un grupo, es decir que tiene a su cargo un grupo de subalternos, esto muchas veces hace que esté muy cerca de los ejecutivos y por lo regular siempre se dirige a los demás con tono impetuoso en presencia de personas ajenas al grupo que lo escuchan y lo ven actuar. Muchas veces, para hacerse respetar o sobreponerse ante los demás, crea supuestas disposiciones que hacen mantener en intranquilidad y zozobra al resto del personal.

### **Descuido en el servicio**

El descuido no deja de tener su importancia entre los riesgos que nos ocupan, las personas por ignorancia suelen expresarse con facilidad.

El que obra por descuido no es indiscreto con mala intención, ni por causar daño a sabiendas, en ningún momento prevé las consecuencias ni aprecia el significado de sus expresiones; lo hace por desconocimiento del mal que causa y sólo por el afán de entablar conversación con sus amistades u otras personas y de esa manera ganarse la simpatía de las personas de su grupo.

Se debe tener en cuenta que para obtener el éxito en las operaciones de seguridad privada y para asegurar la tranquilidad, se hace necesario hacer acopio tanto de la astucia como de la discreción.

La astucia, basada en el conocimiento de la fuerza, o la debilidad, de las expectativas, de los temores, de los objetivos y técnicas del delincuente; y la discreción basada en el poder necesario para contener el deseo de expresar o divulgar lo que no conviene.

Cuando se habla de seguridad, se habla de la responsabilidad, que cada uno de nosotros tiene con relación a la actividad que desarrollamos, a fin de evitar sorpresas, en vista que cada uno es el responsable único de lo que se haga o se deje de hacer.

## MÓDULO III

### ÁREA JURÍDICA

#### 1. PRINCIPIOS GENERALES DEL DERECHO

##### a. Derecho

Es el orden normativo e institucional de la conducta humana, en sociedad inspirado en postulados de justicia, cuya base son las relaciones sociales existentes que determinan su contenido y carácter.

##### Principales fines del Derecho

1. La justicia (fundamento cultural y formal). Dar a cada uno su derecho.
2. Bien común. Conservación y progreso de la comunidad y al bienestar de las personas que viven en ella.
3. Seguridad jurídica. Garantía dada al individuo de que su persona, bienes y derechos no serán objeto de ataques violentos, y si éstos llegaran a producirse la sociedad les garantiza protección y reparación.

Es una regla que se cumple o se sigue con cierto propósito, como consecuencia necesaria de algo o con el fin de lograr cierto propósito (Ejemplos: principio de legalidad, debido proceso, presunción de inocencia).

##### b. Funciones

1. **Creativa:** Inspira al legislador a crearla.
2. **Interpretativa:** El operador debe inspirarse para interpretarla.
3. **Integradora:** De existir un vacío legal, es permitido integrarla con otras normas legales.

##### c. Clasificación del Derecho

1. **Derecho Objetivo:** Conjunto de normas jurídicas que regulan la conducta que van a gobernar las relaciones de los individuos entre ellos. (Ley legislación).
2. **Derecho Subjetivo:** Facultad que se tiene de hacer o no algo de conformidad y de acuerdo a la ley (facultad de exigir el cumplimiento de las normas).

##### d. Fuentes del Derecho

**Históricas:** Son documentos históricos que se refieren al derecho. En la antigüedad estos documentos eran diversos (papiros, pergaminos o tablillas de arcilla). Se nombran históricas ya que han perdido su vigencia y se sitúan en la historia del derecho positivo.

**Reales:** Son aquellos elementos que determinan el contenido de las normas jurídicas esto es que son aquellos fenómenos sociales que contribuyen a la formación del derecho o materiales: Son actos o hechos pasados de los que se

deriva la creación, modificación, o extensión de normas jurídicas. Estas fuentes exteriorizan el derecho de las cuales se crean normas jurídicas que rigen una sociedad en general.

**Fuentes formales:** (Artículo 2 de la Ley del Organismo Judicial) Consisten en las formas de expresión de voluntad de los hombres. Se subdividen en:

**Legislación:** Conjunto de normas jurídicas dictadas por el Organismo Legislativo a través de un procedimiento específico.

**Jurisprudencia:** Es la interpretación jurisdiccional del derecho positivo y está constituida por el conjunto de decisiones judiciales dictadas sobre una misma cuestión y en el mismo sentido. Se tendrá por doctrina legal al haber tres fallos en el mismo sentido emitidos por la Corte de Constitucionalidad (Artículo 43 de la Ley de Amparo, Exhibición Personal y Constitucionalidad), y por lo menos cinco fallos uniformes emitidos por el Tribunal de Casación (Artículo 627 del Código Procesal Civil y Mercantil).

**Costumbre:** Es la repetición constante y prolongada de ciertas reglas de conducta así como el hecho de que la agrupación social le reconozca obligatoriedad.

**Declaración de voluntad:** Fuente formal que consiste en la manifestación o exteriorización humana destinada a producir efectos jurídicos.

**Ámbito de validez de una norma jurídica:** Consiste en la forma que debe de aplicarse una norma jurídica.

**Ámbito espacial de validez:** La ley se ha creado para aplicarse en determinado lugar o territorio (espacio). Por tanto, las leyes dictadas por el poder público deben aplicarse dentro del territorio sujeto a dicho poder, es decir, dentro del territorio nacional.

**Extraterritorialidad:** Aplicación de una norma jurídica fuera de su ámbito espacial de validez.

**Ámbito temporal de validez:** Se refiere al tiempo de vigencia que tiene una norma jurídica. Entra en vigencia en 8 días después de su publicación en el diario oficial, salvo que la propia publicación establezca plazo distinto.

**Finalización:** Queda sin vigencia una norma jurídica por:

1. **Derogación:** Queda sin efecto una ley parcialmente.
2. **Abrogación:** Se deja sin efecto totalmente una norma jurídica.
3. **Reforma:** Se modifica el contenido de una norma jurídica.

### Ámbito material de validez:

Se refiere al contenido de las normas jurídicas (Materia o Rama).

## 2. DIVISIÓN DEL DERECHO

- a. **Derecho público:** El Estado actúa como ente revestido de soberanía ejerciendo su poder coercitivo.
- b. **Derecho privado:** Conjunto de normas jurídicas que rigen entre particulares, y entre particulares y el estado, pero éste actuando sin estar revestido de soberanía.
- c. **Derecho social:** Le da preferencia o tutela a una de las partes. Por ejemplo: Derecho agrario, Derecho de familia, Derecho de trabajo.

### Ámbito personal de validez:

Se refiere a qué personas se les aplican las normas jurídicas.

- d. **Generales:** Se aplican a todas las personas.
- e. **Genéricas:** Se aplican a un género o grupo extenso de personas (Ley de Protección Integral de la Niñez y a la Adolescencia).
- f. **Específicas:** Se aplican a un Grupo limitado en situaciones especiales (Código de Comercio, Código de Trabajo).
- g. **Individuales:** Dirigida a una persona individual o jurídica.

### ¿Qué entendemos por ley?

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

### ¿Quién crea las leyes?

El Estado crea las leyes a través de su órgano legislativo siendo éste el Congreso de la República de Guatemala.

## 3. JERARQUÍA DE LA LEY

- a. Constitución Política de la República de Guatemala. Tratados internacionales sobre derechos humanos aceptados y ratificados por Guatemala.
- b. Leyes constitucionales
- c. Leyes ordinarias
- d. Disposiciones reglamentarias
- e. Disposiciones individualizada<sup>7</sup>

<sup>7</sup> Introducción al Estudio del Derecho, Clodoveo Torres, José, Moss, Tomo I.

## 4. DERECHO CONSTITUCIONAL

### a. Importancia

Un Estado no es constitucional por el hecho de tener una Constitución, cualquiera que sea la forma y contenido de ésta, sino que únicamente merece la calificación del Estado que se rige por una Constitución orientada al propósito esencial del amparo de la libertad del individuo mediante la limitación del poder público.

La finalidad del Derecho Constitucional es la garantía de la libertad y la dignidad del individuo, mediante la sumisión del Estado, íntegramente considerado, al Derecho.

### b. Definición de Derecho Constitucional

Conjunto de principios, doctrinas y normas jurídicas que regulan y protegen los derechos individuales de las personas, la actividad del Estado para mantener un equilibrio entre gobernantes y gobernados realizando una función constituyente, y las garantías de los derechos para evitar que éstos sean violados o recuperar el imperio de los mismos cuando la violación hubiere ocurrido.

### Constitución Política de la República de Guatemala de 1985

Las elecciones de la Asamblea Nacional Constituyente se llevaron a cabo el primero de julio de 1984 para que se emitiera la Constitución Política de la República de 1985 que es la que nos rige actualmente, la cual fue promulgada el 31 de mayo de 1985 y entró en vigencia el 14 de enero de 1986.

Dentro de sus innovaciones están: adopta nuevamente el término de Derechos Humanos.

Consta de tres partes: Una **parte dogmática** que contiene derechos individuales y sociales; dentro de los sociales se incluyen las comunidades indígenas, el medio ambiente y el equilibrio ecológico, derecho a la huelga, entre otros. En la **parte orgánica** contiene la forma en la que se organiza el Estado, el poder público, las relaciones internacionales del Estado, el Consejo Nacional de Desarrollo Urbano y Rural. Y una **parte pragmática** que contiene la Comisión y el Procurador de los Derechos Humanos, las garantías constitucionales y defensa del orden constitucional, la creación de la Corte de Constitucionalidad como organismo permanente.

### c. Fuentes del Derecho Constitucional

#### I. Directa e inmediata:

- a. Constitución Política: Es la base de todo el ordenamiento jurídico del Estado. En Guatemala también tenemos a las llamadas leyes constitucionales.

- b. Costumbre: Forma inicial del Derecho Constitucional que consiste en la repetición constante de un acto que con el paso del tiempo se vuelve obligatoria.
  - c. Jurisprudencia: Conjunto de decisiones judiciales en el mismo sentido emitidas por un Tribunal Constitucional acerca de las sentencias de jueces inferiores o actos del Poder Ejecutivo, ratificando, modificando o anulándolos.
- II. **Indirecta o mediata:**
- a. Doctrina de Juristas
  - b. Derecho Comparado
  - c. Principios Generales del Derecho.
- d. **Relación del Derecho Constitucional con otras disciplinas**
- I. **Con el Derecho Civil:** Principios fundamentales y cotidianos de las relaciones humanas se encuentran regulados en la Constitución en forma general.
  - II. **Con el Derecho Laboral:** Relaciones entre patronos y trabajadores (Artos. 101 y 102 de la Constitución Política de la República de Guatemala).
  - III. **Con el Derecho Mercantil:** La Constitución garantiza la libre contratación y relaciones comerciales. (Art. 43 de la Constitución Política de la República de Guatemala).
  - IV. **Con el Derecho Penal:** La Constitución garantiza el derecho de defensa, la detención legal, los derechos del detenido, la presunción de inocencia. (Art. 6, 8 y 12 de la Constitución Política de la República de Guatemala).
  - V. **Con el Derecho Procesal:** La Constitución regula el debido proceso, es decir que se respeten todos los derechos y garantías de los procesados. (Art. 12 de la Constitución Política de la República de Guatemala).

## La Constitución

En sentido material, la Constitución es el conjunto de principios, instituciones, formas de vida, soluciones, etc. que los integrantes de una sociedad han adoptado como un medio para regular sus relaciones y lograr una superación colectiva, que no necesariamente tiene que estar consignados en un documento, pero que los han aceptado y con ellos han constituido ya un sistema particular de vida, ha creado su propia organización y han formado un Estado.

En sentido formal, la Constitución es el conjunto de normas jurídicas que integran los principios fundamentales y las instituciones básicas de un Estado que las ha adoptado como ley suprema con el objeto de establecer la forma de organización, regulación y limitación del ejercicio y funcionamiento de sus poderes y a la vez garantizar los derechos fundamentales de sus habitantes.



### **Supremacía de la Constitución**

El principio de la supremacía de la Constitución descansa en la distinción entre poder constituyente y poderes constituidos. Fundándose el Constitucionalismo en la premisa de que la soberanía reside en el pueblo, se conceptualiza al poder constituyente como la manifestación concreta de esa soberanía, mediante la cual el pueblo se da así mismo el ordenamiento político-jurídico que regirá su destino, plasmándolo en un documento denominado constitución.

El Poder constituyente establece determinados encargados de actuar en nombre del Estado que reciben el nombre de poderes constituidos u órganos del Estado. Estos poderes u órganos constituidos al haber sido creados o engendrados por el poder constituyente, se encuentran necesariamente subordinados al mismo, debiendo ajustar todo su accionar a lo regulado por éste.

Si la Constitución de un Estado es la Ley suprema, la Ley de leyes constituye, entonces el fundamento formal de validez de las normas jurídicas que le están subordinadas.

En conclusión, el principio de la supremacía constitucional, es el que expone que la Constitución Política de la República, es la ley suprema y de mayor jerarquía, es la base de todo el ordenamiento jurídico del Estado, por ende, ninguna ley puede contradecir lo dispuesto en ella, y si así lo fuere está norma es nula de pleno derecho. Salvo en materia de tratados internacionales de derechos humanos ratificados por Guatemala, que según sentencias emitidas por la Corte de Constitucionalidad tienen un rango igual a nuestra Constitución Política de la República, siempre y cuando no contradigan a los dispuesto en ella, ya que de ser así estos no podrían ser ratificados por el estado.<sup>8</sup>

### **Efectos de la Constitución**

En caso de conflicto entre una norma constitucional y una ley ordinaria o tratado deberá aplicarse de oficio la norma de mayor jerarquía.

Aplicar una norma Inconstitucional, es aplicar mal el derecho y es una mala aplicación. Es obligación del juzgador suplir el derecho invocado y en esa suplencia puede y debe fiscalizar de oficio la inconstitucionalidad dentro de lo más estricto en su función.

La supremacía de la constitución, se encuentra regulada en las normas siguientes: Artículos: 44 y 204 de la Constitución Política de la República de Guatemala; 3, 114 y 115 de la Ley de Amparo, exhibición personal y constitucionalidad; 9 de la Ley del Organismo Judicial.

### **e. La Constitución, tratados y convenios internacionales en materia de Derechos Humanos**

**ARTÍCULO 46.** Preeminencia del Derecho Internacional. Se establece el principio general de que, en materia de derechos humanos, los tratados y convenciones aceptados y ratificados por Guatemala, tienen preeminencia sobre el derecho interno.

### **Jerarquía normativa**

“La validez de todo el sistema jurídico guatemalteco depende de su conformidad con la Constitución, considerada como la ley suprema. Sin embargo, en el artículo 46 se establece que en materia de derechos humanos los tratados y convenciones aceptados y ratificados por Guatemala tienen preeminencia sobre el Derecho interno. Por la forma en la que está redactado este Artículo, se han dado varios puntos de vista en cuanto a su interpretación, por lo que se ha consultado a la Corte de Constitucionalidad en repetidas ocasiones y este tribunal constitucional ha resuelto que estos tratados tienen carácter de igualdad ante la Constitución Política de la República siempre y cuando no contradigan lo en ella establecido.

En esta materia Guatemala ha ratificado La Convención Americana sobre Derechos Humanos, el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos y el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales.

Luego se encuentran las leyes emitidas por la Asamblea Nacional Constituyente, las llamadas leyes constitucionales, estas necesitan para ser reformadas un dictamen favorable de la Corte de Constitucionalidad y el voto de las dos terceras partes del total de diputados que integran el Congreso de la República.

Posteriormente se encuentran las leyes ordinarias, que son las creadas por el Congreso de la República, por medio del procedimiento legislativo.

Luego se encuentran las disposiciones reglamentarias emitidas por el organismo ejecutivo, las que desarrollan las leyes ordinarias, y establecen los procedimientos.

Por último, encontramos las normas individualizadas que comprenden disposiciones que rigen solo a determinadas personas y a los interesados, entre estas podemos mencionar los contratos, las sentencias judiciales y las resoluciones administrativas.

<sup>8</sup> Derecho Procesal Constitucional, Pereira-Orozco, Alberto, Guatemala, febrero de 2011.

**f. Contenido de la Constitución**

- a. **El preámbulo:** El preámbulo de nuestra Constitución inicia invocando el nombre de Dios y posee la eficacia normativa y orienta la interpretación de la propia constitución y del ordenamiento jurídico en general y además expresa los valores que la inspiraron. Y por último expresa la decisión de impulsar la plena vigencia de los Derechos Humanos. El preámbulo de nuestra Constitución es un preámbulo clásico.
- b. **La parte dogmática:** Se encuentra en el Título I y II de la Constitución y **establece** los principios y los derechos humanos, tanto individuales como sociales que se le otorgan al pueblo como parte gobernada frente al Estado para que le respete sus derechos. La parte dogmática de nuestra Constitución es eminentemente personalista y humanista, ya que se fundamenta el principio de protección a la persona humana. Y posee una excelente enumeración, listado o inventario de los derechos humanos reconocidos universalmente. La parte dogmática también incluye los derechos sociales y establece en un capítulo único los deberes y derechos cívicos y políticos de los guatemaltecos.
- c. **La parte orgánica:** Es la que establece la forma de organización del poder, es decir las estructuras jurídicas-políticas del Estado y las limitaciones del poder público frente a la persona, o sea la población. El Estado de Guatemala es un Estado libre, soberano e independiente, organizado para garantizar a sus habitantes el goce de sus derechos y libertades. Y su sistema de gobierno es Republicano, democrático y representativo y al mismo tiempo establece el sistema de los tres Organismos: Legislativo, Ejecutivo y Judicial, sin subordinación entre ellos y en los cuales el pueblo delega su soberanía para su ejercicio.
- d. **La parte pragmática:** Es la que establece los mecanismos para la protección de los derechos de la personas, a través de tres garantías constitucionales, y estas son: Amparo, este surge cuando existe la amenaza o ya se dio la violación de un derecho, Exhibición Personal, esta surge cuando la persona se encuentra ilegalmente detenida, e Inconstitucionalidad de leyes, esta surge cuando las leyes contradicen lo establecido en la Constitución Política de la República, y es necesario expulsarlas del ordenamiento jurídico vigente.<sup>9</sup>

<sup>9</sup> Derecho Constitucional, Pereira-Orozco, Alberto, Guatemala, febrero de 2011.

# CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE LA REPÚBLICA DE GUATEMALA

## TÍTULO I

La persona humana, fines y deberes del Estado

### CAPÍTULO ÚNICO

**Artículo 1. 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 2. Deberes del Estado.** Es deber del Estado garantizarles a los habitantes de la República la vida, la libertad, la justicia, la seguridad, la paz y el desarrollo integral de la persona.

## TÍTULO II

Derechos Humanos

### CAPÍTULO I

Derechos individuales

**Artículo 3. 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 4. 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. Ninguna persona puede ser sometida a servidumbre ni a otra condición que menoscabe su dignidad. Los seres humanos deben guardar conducta fraternal entre sí.

**Artículo 5. 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. Tampoco podrá ser perseguida ni molestada por sus opiniones o por actos que no impliquen infracción a la misma.

**Artículo 6. 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 9. 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 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. Ninguna persona puede ser juzgada por Tribunales Especiales o secretos, ni por procedimientos que no estén preestablecidos legalmente.

**Artículo 13. Motivos para auto de prisión.** No podrá dictarse auto de prisión, sin que preceda información de haberse cometido un delito y sin que concurren motivos racionales suficientes para creer que la persona detenida lo ha cometido o participado en él. Las autoridades policiales no podrán presentar de oficio, ante los medios de comunicación social, a ninguna persona que previamente no haya sido indagada por tribunal competente.

**Artículo 14. Presunción de inocencia y publicidad del proceso.** Toda persona es inocente, mientras no se le haya declarado responsable judicialmente, en sentencia debidamente ejecutoriada. El detenido, el ofendido, el Ministerio Público y los abogados que hayan sido designados por los interesados, en forma verbal o escrita, tienen derecho de conocer, personalmente, todas las actuaciones, documentos y diligencias penales, sin reserva alguna y en forma inmediata.

**Artículo 15. Irretroactividad de la ley.** La ley no tiene efecto retroactivo, salvo en materia penal cuando favorezca al reo.

**Artículo 17. No hay delito ni pena sin ley anterior.** No son punibles las acciones u omisiones que no estén calificadas como delito o falta y penadas por ley anterior a su perpetración. No hay prisión por deuda.

**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. Los menores, cuya conducta viole la ley penal, serán atendidos por instituciones y personal especializado. Por ningún motivo pueden ser reclusos en centros penales o de detención destinados para adultos. Una ley específica regulará esta materia. (**Ley de Protección Integral de la Niñez y Adolescencia**).

**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. No podrá expatriarse a ningún guatemalteco, ni prohibírsele la entrada al territorio nacional o negársele pasaporte u otros documentos de identificación. Los guatemaltecos pueden entrar y salir del país sin llenar el requisito de visa. La ley determinará las responsabilidades en que incurran quienes infrinjan esta disposición.

**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.

**Artículo 44. Derechos inherentes a la persona humana.** Los derechos y garantías que otorga la Constitución no excluyen otros que, aunque no figuren expresamente en ella, son inherentes a la persona humana. El interés social prevalece sobre el interés particular. Serán nulas ipso jure las leyes y las disposiciones gubernativas o de cualquier otro orden que disminuyan, restrinjan o tergiversen los derechos que la Constitución garantiza<sup>10</sup>.

## PACTO DE SAN JOSÉ

La Convención Americana sobre Derechos Humanos (también llamada Pacto de San José de Costa Rica, por ser la ciudad donde se celebró) fue suscrita, tras la Conferencia Especializada Interamericana de Derechos Humanos, el 22 de noviembre de 1969 en la ciudad de San José en Costa Rica y entró en vigencia el 18 de julio de 1978. Es una de las bases del sistema interamericano de promoción y protección de los derechos humanos.

Los Estados partes en esta Convención se "comprometen a respetar los derechos y libertades reconocidos en ella y a garantizar su libre y pleno ejercicio a toda las personas que estén sujetas a su jurisdicción, sin discriminación alguna".

Si el ejercicio de tales derechos y libertades no estuviese ya garantizado por disposiciones legislativas o de otro carácter, los Estados partes están obligados a adoptar medidas legislativas o de otro carácter que fueren necesarias para hacerlos efectivos<sup>11</sup>.

## **CAPÍTULO II DERECHOS CIVILES Y POLÍTICOS**

### **Artículo 4. Derecho a la vida.**

Toda persona tiene derecho a que se respete su vida. Este derecho estará protegido por la ley y, en general, a partir del momento de la concepción. Nadie puede ser privado de la vida arbitrariamente (...).

### **Artículo 5. Derecho a la integridad personal.**

Toda persona tiene derecho a que se respete su integridad física, psíquica y moral (...).

### **Artículo 7. Derecho a la libertad personal**

1. Toda persona tiene derecho a la libertad y a la seguridad personal.
2. Nadie puede ser privado de su libertad física, salvo por las causas y en las condiciones fijadas de antemano por las Constituciones Políticas de los Estados Partes o por las leyes dictadas conforme a ellas (...).

### **Artículo 11. Protección de la honra y de la dignidad**

1. Toda persona tiene derecho al respeto de su honra y al reconocimiento de su dignidad.
2. Nadie puede ser objeto de injerencias arbitrarias o abusivas en su vida privada, en la de su familia, en su domicilio o en su correspondencia, ni de ataques ilegales a su honra o reputación (...).

### **Artículo 12. Libertad de conciencia y de religión**

1. Toda persona tiene derecho a la libertad de conciencia y de religión. Este derecho implica la libertad de conservar su religión o sus creencias, o de cambiar de religión o de creencias, así como la libertad de profesar y divulgar su religión o sus creencias, individual o colectivamente, tanto en público como en privado (...).

### **Artículo 17. Protección a la familia**

1. La familia es el elemento natural y fundamental de la sociedad y debe ser protegida por la sociedad y el Estado.
2. Se reconoce el derecho del hombre y la mujer a contraer matrimonio y a fundar una familia si tienen la edad y las condiciones requeridas para ello por las leyes internas, en la medida en que éstas no afecten al principio de no discriminación establecido en esta Convención (...).

---

<sup>10</sup> Constitución Política de la República de Guatemala, Asamblea Nacional Constituyente, 1986.

<sup>11</sup> Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos, 1992.

### **Artículo 22. Derecho de circulación y de residencia**

1. Toda persona que se halle legalmente en el territorio de un Estado tiene derecho a circular por el mismo y, a residir en él con sujeción a las disposiciones legales.
2. Toda persona tiene derecho a salir libremente de cualquier país, inclusive del propio.
3. El ejercicio de los derechos anteriores no puede ser restringido sino en virtud de una ley, en la medida indispensable en una sociedad democrática, para prevenir infracciones penales o para proteger la seguridad nacional, la seguridad o el orden públicos, la moral o la salud públicas o los derechos y libertades de los demás (...).

### **Artículo 24. Igualdad ante la Ley**

Todas las personas son iguales ante la ley. En consecuencia, tienen derecho, sin discriminación, a igual protección de la ley.

### **Artículo 25. Protección Judicial**

Toda persona tiene derecho a un recurso sencillo y rápido o a cualquier otro recurso efectivo ante los jueces o tribunales competentes, que la ampare contra actos que violen sus derechos fundamentales reconocidos por la Constitución, la ley o la presente Convención, aun cuando tal violación sea cometida por personas que actúen en ejercicio de sus funciones oficiales<sup>12</sup> (...).

## **5. DERECHO PENAL**

### **a. Generalidades**

Tradicionalmente se ha definido el Derecho Penal en forma bipartita desde el punto de vista subjetivo y desde el punto de vista objetivo, división que sigue siendo la más válida ya que permite la ubicación del como hace y como se manifiesta el Derecho Penal para regular la conducta humana y mantener el orden jurídico por medio de la protección social contra el delito.

En resumen, es el conjunto de principios, doctrinas y normas jurídicas que regulan los delitos, las faltas, las sanciones y las medidas de seguridad creadas por el Estado.

### **b. Características del Derecho Penal**

- 1) Público
- 2) Normativo
- 3) Valorativo
- 4) Finalista
- 5) Cultural
- 6) Preventivo
- 7) Rehabilitador

<sup>12</sup> Idem.



### **Derecho Penal Objetivo**

Es la facultad de castigar que tiene el Estado como único ente soberano, es el derecho del Estado a determinar los delitos, señalar, imponer y ejecutar las penas correspondientes o las medidas de seguridad en su caso. Si bien es cierto la potestad de penar no es un simple derecho, sino un atributo de la soberanía estatal, ya que es el Estado con exclusividad a quien corresponde esta tarea, ninguna persona puede arrogarse dicha actividad. Es objetivo porque el objeto del Derecho Penal es la norma.

### **Derecho Penal Subjetivo**

Es el conjunto de normas jurídico penales que regulan la actividad punitiva del Estado, que determina en abstracto los delitos, las penas y las medidas de seguridad, actuando a su vez como un depositario legal que limita la facultad de castigar del Estado, a través del Principio de Legalidad.

#### **c. Fuentes del Derecho Penal**

1. **Fuentes reales o materiales:** Tienen su fundamento en la realidad de los hombres y por ende de los pueblos son las expresiones humanas, los hechos naturales o los actos sociales que determinan el contenido de la norma jurídico penal, es decir son las expresiones y manifestaciones socio naturales previas a la formalización de una ley penal.
2. **Fuentes formales:** Se refiere al proceso de creación jurídica de las normas penales y a los órganos donde se realiza el mencionado proceso legislativo que en Guatemala corresponde al Congreso de la República.
3. **Fuentes directas:** Son aquellas que por sí mismas tienen la virtud suficiente para crear normas jurídicas con carácter obligatorio, de donde se emana directamente el Derecho Penal. La Ley es la única fuente directa del Derecho Penal, por cuanto que sólo esta puede tener el privilegio y la virtud necesaria para crear figuras delictivas y las penas o medidas de seguridad correspondientes.
4. **Fuentes indirectas:** Son aquellas que solo en forma indirecta pueden coadyuvar en la proyección de nuevas normas jurídico penales, e incluso pueden ser útiles tanto en la interpretación como en la sanción de la ley penal, pero no pueden ser fuente de derecho penal, ya que por sí solas carecen de eficacia para obligar, entre ellas tenemos: la costumbre, la jurisprudencia, la doctrina y los principios generales del derecho.

#### **d. Relación con otras ciencias**

1. **Con el Derecho Constitucional:** El Derecho Penal como cualquier institución en un Estado de Derecho, debe tener su fundamento en la Constitución, que señala generalmente las bases y establece las garantías a que debe sujetarse el Derecho Penal.
2. **Con el Derecho Civil:** Ambos tienden a regular las relaciones de los hombres en la vida social y a proteger sus intereses estableciendo sanciones para asegurar su respeto, en el derecho civil son de carácter reparatorio para cubrir de los daños causados, la sanción penal en cambio es retributiva atendiendo a la gravedad de daño causado y la peligrosidad social del sujeto activo.

3. **Derecho Internacional:** En la actualidad por la excesiva comisión de delitos de tipo internacional, hacen necesaria una mancomunada acción de diverso Estados, surgiendo así una legislación penal creada por acuerdos y tratados Internacionales.
4. **Con la Legislación comparada:** Se refiere al estudio, análisis y comparación de las legislaciones de diversos países, que ayudan a la modernización de las legislaciones.

#### **e. Derecho penal vigente**

Al exponer la legislación penal hoy vigente en Guatemala, podemos referirnos al Código Penal, Código Procesal Penal, y algunas leyes conexas que contemplan delitos como la Ley de Defraudación Aduanera, Ley de Armas y Municiones, Ley Contra la Narcoactividad, etc. El Código Penal se divide en:

1. **Parte general:** Normas que nos dicen las generalidades del delito, las faltas y las medidas de seguridad, y cómo debemos aplicar la ley.
2. **Parte especial:** Describe los aspectos específicos de cada delito y falta en concreto, así como las penas o multas según corresponda.

#### **Ámbitos de validez de la Ley Penal**

Ámbito Temporal de validez:

1. **Extractividad de la Ley Penal:** La denominada extractividad de la Ley Penal no es más que una particular “Excepción” al principio general de “Irretroactividad” en cualquier clase de Ley, por el cual una Ley solo debe de aplicarse a los hechos ocurridos bajo su imperio, es decir bajo su eficacia temporal de validez. Art. 2 del Código Penal. La extractividad se puede dar de dos formas: Retroactividad y Ultractividad de la Ley Penal.
2. **Retroactividad de la Ley Penal:** Consiste en aplicar una Ley vigente con efectos hacia el pasado, a pesar de que se haya cometido el hecho bajo el imperio de una ley distinta y ya se haya dictado sentencia.
3. **Ultractividad de la Ley Penal:** En el caso que una Ley posterior al hecho sea perjudicial al reo, entonces seguirá teniendo vigencia la Ley anterior.

#### **Ámbito temporal de validez de la Ley Penal**

Cuando la doctrina se refiere a la Ley Penal en el espacio, lo hace con el fin de explicar el campo de aplicación que puede tener la Ley Penal en un país determinado. La determinación del ámbito especial de validez de la Ley Penal es el resultado de un conjunto de principios jurídicos que fijan el alcance de la validez de las leyes penales del Estado con relación al espacio. El ámbito especial de validez de una Ley es mucho más amplio que el denominado territorio, la Ley Penal de un país regularmente trasciende a regular hechos cometidos fuera de su territorio.

Problemas de eficacia espacial de la Ley Penal: Se puede aplicar la Ley Penal a un territorio distinto del país al cual pertenece.

### **Principio de territorialidad**

Sostiene que la ley penal debe aplicarse únicamente a los hechos cometidos dentro de los límites del territorio del Estado que la expide y dentro de ese límite la ley penal debe aplicarse a autores o a cómplices de los delitos, sin importar su condición de nacional o extranjero, residente o transeúnte, ni la pretensión punitiva de otro Estado. Se fundamenta en la soberanía de los Estados, por lo que la ley penal no puede ir más allá del territorio donde ejerce su soberanía determinado territorio. Art. 4 del Código Penal.

### **Principios de extraterritorialidad**

Es una particular excepción al principio de territorialidad y sostiene que la ley penal de un país, si puede aplicarse a delitos cometidos fuera de su territorio teniendo como base los siguientes principios: (Art. 5 y 6 del Código Penal).

#### **1. Principio de nacionalidad o de la personalidad:**

La Ley Penal del Estado sigue al nacional donde quiera que éste vaya, de modo que la competencia se determina por la nacionalidad del autor del delito y tiene en la actualidad aplicación cuando se dan las siguientes circunstancias: Que el delincuente nacional no haya sido penado en el extranjero y que se encuentre en su propio país. Se fundamenta en una desconfianza existente respecto de una posible falta de garantías al enjuiciar el hecho cometido por un nacional de un país extranjero. Art. 5 inciso 3 del Código Penal.

#### **2. Principio Real de Protección de Defensa**

Fundamenta la extra territorialidad de la ley penal, diciendo que un Estado no puede permanecer aislado frente a ataques contra la comunidad que representa por el solo hecho de que se realicen en el extranjero de tal manera que la competencia del Estado para el ejercicio de la actividad punitiva está determinada porque el interés lesionado o puesto en peligro por el delito sea nacional. Ejemplo: falsificación de moneda nacional en el extranjero. Art. 5 incisos 1, 2, 4 y 6 del Código Penal.

#### **3. Principio universal o de comunidad de intereses**

Sostiene que la ley penal de cada Estado tiene validez universal, por lo que todas las naciones tienen derecho a sancionar a los autores de determinados delitos, no importando su nacionalidad, lugar de comisión de delito, ni el interés jurídico vulnerado, la única condición es que el delincuente se encuentre en el territorio de su Estado y que haya sido castigado por este delito. Art. 5 inciso 5 del Código Penal.

## 6. TEORÍA DEL DELITO

### a. Concepto Doctrinario

La teoría del delito tiene como principal objetivo precisar el concepto de delito, ya que este es su objeto de estudio.

Este tema es de especial importancia para el juez de paz, pues dentro del proceso penal, es por lo general la autoridad que recibe las actuaciones, y le corresponde hacer la primera evaluación de los hechos, para determinar si encuadra dentro del concepto de delito.

La teoría del delito es una construcción dogmática, que nos proporciona el camino lógico para averiguar si hay delito en cada caso concreto.

La dogmática es un método del conocimiento, pero la delimitación de lo que hay que conocer no es cuestión que incumba al método. Es una elaboración teórica, lógica (no contradictoria) y no contraria al texto de la ley; que nos permite definir cuando una conducta puede ser calificada como delito.

La dogmática jurídico-penal "establece límites y construye conceptos, posibilita una aplicación del derecho penal segura y previsible y lo substraer de la irracionalidad, de la arbitrariedad y de la improvisación".

1. **Concepto formal:** Delito es todo aquello que la ley describe como tal. Toda conducta que el legislador sanciona como una pena.
2. **Concepto sustancial:** Es el comportamiento humano que a juicio del legislador compromete las relaciones sociales y que frente a ello exige una sanción penal.
3. **Concepto dogmático:** Es la acción típica, antijurídica y culpable. Por lo tanto, la teoría del delito es parte de la ciencia del derecho penal que se ocupa en explicar el delito en general y cuáles son sus características.
4. **Concepto legal:** En realidad, ni los propios tratadistas se han puesto de acuerdo en una definición universal, el anteproyecto no contiene definición de delito, dándose sólo los conceptos de Delito Doloso, Culposo y consumado.

De acuerdo al Artículo 11 del Código Penal, el Delito Doloso es "cuando el resultado ha sido previsto o cuando, sin perseguir ese resultado, el autor se lo representa como posible y ejecuta el acto."

El Artículo 12 del Código Penal, indica que el Delito culposo es "cuando con ocasión de acciones u omisiones lícitas, se causa un mal por imprudencia, negligencia o impericia."

El Artículo 13 del Código Penal, indica que El delito es "consumado, cuando concurren todos los elementos de su tipificación."

Delito es una conducta humana individualizada mediante un dispositivo legal (tipo) que revela su prohibición (típica), que por no estar permitida por ningún precepto jurídico (causa de justificación) es contraria al orden jurídico (antijurídica) y que, por serle exigible al autor que actuase de otra manera en esa circunstancia, le es reprochable (culpable). El injusto (conducta típica y antijurídica) revela el desvalor que el derecho hace recaer sobre la conducta misma en tanto que la culpabilidad es una característica que la conducta adhiere por una especial condición del autor (por la reprochabilidad que del injusto se le hace al autor).”

#### **b. Relación de causalidad**

Acción y resultado: nexo causal dentro del tipo objetivo, en los delitos de lesión o resultado. Tiene que determinarse la relación para que se le pueda imputar el resultado al autor como producto de su acción.

#### **c. Sujetos del delito**

La doctrina generalmente se refiere a dos clases de sujetos: el primero que es, quien realiza o comete el delito y que recibe el nombre del sujeto activo, ofensor, agente o delincuente; el segundo que es, quien sufre las consecuencias del mismo y que recibe el nombre de sujeto pasivo, ofendido, etc.

#### **d. Objetos del delito**

Es todo ente corpóreo hacia el cual se dirige la actividad descrita en el tipo penal. Es todo aquello sobre lo que se concreta el interés jurídico que el legislador pretende tutelar en cada tipo, y al cual se refiere la conducta del sujeto activo. Su contenido son: las personas individuales o jurídicas, los animales y los objetos inanimados.

#### **e. Formas de manifestación del delito**

La conducta humana, como presupuesto indispensable, para la creación humana, como presupuesto indispensable, para la creación formal de todas las figuras delictivas, suele operar de dos maneras distintas (obrar activo y obrar pasivo), dando origen a la clasificación de los delitos atendiendo a las formas de acción. De acuerdo a las dos maneras de actuar se clasifican así:

1. **Delitos de acción o comisión:** La conducta humana consiste en hacer algo que infringe una ley prohibitiva.
2. **Delitos de pura omisión (omisión pura):** La conducta humana consiste en no hacer algo, infringiendo una ley preceptiva que ordena hacer algo.
3. **Delitos de Comisión por Omisión (omisión impropia):** La conducta humana infringe una ley prohibitiva, mediante la infracción de una ley preceptiva, es decir, son delitos de acción cometidos mediante una omisión. Ejemplo: Una madre que no alimenta a su hijo recién nacido, con lo que le causa la muerte.
4. **Delitos de Pura Actividad:** Estos no requieren de un cambio en el mundo exterior, es suficiente la condición humana. Ejemplo: Participar en asociaciones ilícitas.

### **Causas de inimputabilidad. Artículo 23 del Código Penal**

- a. Minoría de edad,
- b. Trastorno mental transitorio,
- c. Causas de justificación. Artículo 24 Código Penal.
- d. Legítima defensa,
- e. Estado de necesidad,
- f. Legítimo ejercicio de un derecho.
- g. Causas de inculpabilidad. Artículo 25 del Código Penal
- h. Miedo invencible,
- i. Fuerza exterior,
- j. Error,
- k. Obediencia debida,
- l. Omisión justificada.

Los elementos accidentales del delito, la trata como circunstancias que modifican la responsabilidad penal, ya sean atenuantes o agravantes. Artículos 26 y 27 del Código Penal<sup>13</sup>.

## **7. DERECHO DE TRABAJO**

### **a. Concepto**

Es el conjunto de principios, doctrinas y normas jurídicas que regulan las relaciones entre patronos y trabajadores con ocasión de un contrato de trabajo, y comprende:

- i. **Derecho al trabajo:** Garantías contra el paro y determinación de las causas de despido.
- ii. **Derecho en el trabajo:** Reglamentación de las condiciones de trabajo, leyes protectoras y jornadas.
- iii. **Derecho del trabajo:** Salario y contrato individual de trabajo.
- iv. **Derecho después del trabajo:** Previsión social, jubilaciones e indemnizaciones.
- v. **Derecho colectivo del trabajo:** Sindicatos, convenios y pactos colectivos, conflictos, conciliación y arbitraje.

### **b. Principios**

El Derecho Laboral es autónomo, porque no depende de otra ciencia jurídica, es oral, impulsado de oficio, poco formalista y no produce costas porque vela por la economía.

<sup>13</sup> Código Penal, Decreto 17-73 del Congreso de la República de Guatemala, Derecho Penal Guatemalteco, De León Velasco, De Mata Vela, Décimo Novena, 2009.

1. **Principio de Tutelaridad.** La protección del trabajador constituye la razón de ser del Derecho Laboral, y éste se conceptúa como un instrumento compensatorio de la desigualdad económica que se da entre las partes de la relación laboral. (Más adelante se habla específicamente de este principio).

2. **Principio de Irrenunciabilidad.** La Constitución en su Artículo 106 indica: Son nulas todas las estipulaciones que impliquen disminución o tergiversación de los derechos de los trabajadores, aunque se expresen en un convenio o contrato de trabajo, o en cualquier otro documento". Este derecho se implementa con el objeto de asegurar los derechos mismos que establece la ley y evitar a que el trabajador renuncie a estos derechos, ya sea por presiones, engaños o por cualquier otro motivo.
3. **Principio Evolutivo.** El Derecho Laboral se encuentra en evolución constante, la razón de ello es que debe adaptarse a las diferentes circunstancias del ser humano, las cuales cambian con rapidez. Todo derecho evoluciona, pero el derecho laboral posee la característica de ser tutelar del trabajador, lo cual puede entenderse en dos sentidos:
  - a. Como una tendencia a otorgar cada vez mayores beneficios a los trabajadores.
  - b. Como una tendencia a regular cada vez más relaciones.
4. **Principio de Obligatoriedad.** Para que el Derecho de Trabajo cumpla con su cometido, debe ser aplicado en forma imperativa, es decir que debe intervenir en forma coercitiva dentro de las relaciones de un empleador con un trabajador. Se establece un ámbito de la voluntad de las partes, pero forzosamente se imponen unos límites, independientemente de los acuerdos contractuales, de lo contrario este derecho vendría a ser una simple enunciación de buenas intenciones. La Imperatividad de las normas laborales se debe entender aun frente o en contra del mismo trabajador, es decir, que aunque el trabajador renuncia a algún derecho laboral, dicha renuncia deviene nula, independientemente de la disponibilidad del trabajador al momento de tal renuncia.
5. **Principio de Realismo.** Si el Derecho Laboral procura el bienestar de la clase trabajadora, debe ponderar con objetividad las diferentes variables que se suceden en la actividad cotidiana del trabajo subordinado, por ejemplo, tomando en cuenta los factores económicos, etc. En el Artículo 103 de la Constitución Política de la República de Guatemala se estipula que las leyes laborales atenderán a todos los factores económicos y sociales pertinentes. Lo que se pretende no es contemplar únicamente los intereses de los trabajadores sino armonizar los intereses obrero-patronales con los de la colectividad dentro del marco de la legalidad y de la aplicación de la justicia para beneficio de los asalariados. En los considerandos del Código de Trabajo se define a nuestro derecho laboral como realista y objetivo. Ese realismo puede entenderse como una adaptación a una realidad, a un momento o entorno circunstancial; aunque en este sentido toda rama del derecho es realista.
6. **Principio de Sencillez.** El Derecho de Trabajo va dirigido a un sector abundante de la población, que en términos generales, carece de altos niveles de preparación y educación en general, por lo que debe formularse en términos sencillos, de fácil aplicación y asimilación. Este principio cobra mayor importancia en el Derecho Procesal de Trabajo en donde se afirma que el derecho laboral carece de formalismos, tomando como base la tutelaridad.

7. **Principio Conciliatorio.** En los considerandos del Código de Trabajo invocan "una mayor armonía social" (considerando f); y a lo largo del Código encontramos este principio: en la interpretación de las leyes laborales se debe tomar en cuenta fundamentalmente "el interés de los trabajadores en armonía con la convivencia social" (Art. 17 Código Trabajo); también en el Artículo 274 se hace ver que una de las funciones principales del Ministerio de Trabajo es "armonizar las relaciones entre patronos y trabajadores". Finalmente, en el Art. 103 de la Constitución Política de la República de Guatemala se indica que "las leyes que regulan las relaciones entre empleadores y el trabajo son conciliatorias".

### c. Fuentes del Derecho de Trabajo

Existen varias clasificaciones de Fuentes del Derecho Común, pero las que resultan más aplicables son las siguientes:

1. **Fuentes Reales:** También llamadas substanciales, son los distintos elementos o datos sociológicos, económicos, históricos, culturales, ideales y otros que puedan entregar las actividades humanas, que determinan la sustancia de la norma Jurídica. Son los elementos creadores de los mandamientos para la conducta de los hombres, de las que saldrán las normas jurídicas para el Derecho Positivo.
2. Es la causa primera, la razón primaria que motiva a su posterior formulación de norma positiva. En el Derecho Laboral podrá considerarse como fuente real, en términos generales, la protección del trabajador (sobre todo en la época de la Revolución Industrial), la necesidad de crear un sistema de armonía entre los dos factores de la producción, el temor de que se produzcan enfrentamientos obrero- patronales, etc.
3. **Fuentes Formales:** Son las formas o maneras de ser que deben de adoptar los mandamientos sociales para convertirse en elementos integrantes del orden Jurídico positivo. Son las normas a través de las cuales se manifiesta el Derecho; las formas como se da a conocer.  
En esta primera clasificación vemos retratada la función del jurista, que es el Conocimiento y creación de la norma jurídica y la aplicación de la misma.
4. **Fuentes Escritas:** La ley, los pactos colectivos, los reglamentos interiores de trabajo (éstos dos últimos son exclusivos del Derecho Laboral).
5. **Fuentes No Escritas:** La costumbre, la equidad.
6. **Fuentes Legislativas: La Ley Fuentes Contractuales: Pacto o Convenio Colectivo.** El Pacto Colectivo tiene la característica especial de ser Ley Profesional (Artículo 53 del Código de Trabajo). Ello implica que las partes son creadoras de una ley, atribución que por principio corresponde con exclusividad al Organismo Legislativo, o el que haga sus veces. Sin embargo, esa Ley Profesional tiene sólo aplicación dentro del ámbito de la empresa (región o industria) y para efectos de tipo laboral exclusivamente.
7. **Fuentes Generales:** La Ley.
8. **Fuentes Específicas:** Pacto o Convenio Colectivo de Trabajo.



#### **d. Jerarquización de las fuentes del Derecho Laboral**

En derecho, la Jerarquía es el orden de importancia que deben guardar las normas en su relación las unas con las otras. La escala jerárquica forma una pirámide, siendo las que están en la parte más elevada las que tienen mayor jerarquía o importancia cuando se trata de su aplicación.

La escala jerárquica de las leyes se presenta así en la legislación laboral Guatemalteca:

- i. La Constitución Política de la República;
- ii. Leyes ordinarias: el Código de Trabajo y demás Leyes de trabajo y Previsión social, y,
- iii. Las Leyes especiales: que son todas aquellas que tiene que ver con empresas en particular, sindicatos, convenios colectivos, pactos colectivos de condiciones de trabajo, reglamentos interiores de trabajo y otros.

En derecho laboral, aun cuando es importante tomar en cuenta la jerarquía de las normas, por la naturaleza de esta rama del derecho que es eminentemente dinámico; además de que, las normas constitucionales, las Leyes ordinarias y reglamentarias solamente contemplan un mínimo de garantías en favor del trabajador, las que pueden ser mejoradas por la contratación individual o colectiva. Al decidir el caso concreto, se tomara en cuenta el principio que establece que, en presencia de varias normas aplicables, y en caso de duda se debe aplicar la que resulte más favorable para el trabajador.

#### **e. Los sujetos del derecho individual de trabajo**

**El trabajador:** Es toda persona individual que presta sus servicios en relación de dependencia, en virtud y cumplimiento de un Contrato de Trabajo.

En el Código de Trabajo, Artículo 3 establece: "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". Se resalta persona individual, no se acepta que el trabajador sea una persona jurídica.

Nuestro código no hace la distinción entre empleados y trabajador; cuando se habla de uno u otro, se hace referencia a todo el que presta sus servicios, pero hace la siguiente distinción por un tratamiento especial:

1. Empleados no sujetos a la jornada de trabajo, Artículo 124 del Código de Trabajo.
2. Trabajadores a quienes no les es lícito pertenecer a un sindicato, Artículo 212 del Código de Trabajo.
3. Empleados de confianza, Artículo 351 del Código de Trabajo.

**El patrono y la empresa:** El patrono debe ser una persona, ya sea individual o jurídica. En el primer caso debe ser civilmente capaz, es decir mayor de 18 años y

en pleno goce de sus facultades y derechos; en el caso de menores o incapaces podrá actuar mediante representante legal. Si se trata de una persona jurídica, la personalidad tiene que ser otorgada por la ley, ya sea mercantil o civil, nacional o extranjera. Según el Código de Trabajo (Art.2). "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".

Patrono individual es el propietario o dueño de un establecimiento que no tiene personalidad jurídica. Para tener el carácter de patrono se requiere la utilización de los servicios de una o varias personas, que se efectúa mediante un contrato de trabajo o una relación de trabajo. El carácter lucrativo o no de la empresa es totalmente indiferente para el caso.

**La representación patronal:** El representante del patrono puede ser un jefe de departamento y otra persona cualquiera a quien corresponda, en todo o en parte, la dirección de los trabajos o la administración total o parcial, de la negociación.

Los representantes del patrono y su concepto tienen mucha importancia en el derecho de trabajo, tanto para precisar el origen de la relación de trabajo, como de las obligaciones de patronos y trabajadores. Es frecuente que un trabajador sea contratado por personas que no tienen la calidad de mandatario del patrono, como es el caso frecuente de los jefes de cuadrillas que tiene que contratar el personal necesario; en estos casos, el patrono tendrá todas las obligaciones derivadas de esa contratación como si el mismo hubiere intervenido.

### **Efectos derivados de la relación de trabajo**

**Derechos y obligaciones de los Patronos:** Las obligaciones del empleador pueden dividirse así:

#### **1. Por su contenido**

Respecto de la primera clasificación, algunos tratadistas distinguen entre deberes éticos y deberes económicos o patrimoniales. A los deberes éticos se les llama también deberes personales o no económicos, ya que no son valuables en dinero, aunque sí tienen repercusiones económicas. Los deberes económicos se centran en la figura del salario y de las demás prestaciones de tipo económico.

### **Deberes no patrimoniales o éticos**

Si bien no están claramente definidos en la doctrina, pueden comprenderse dentro de ellos:

- a. **Deber de respeto a la dignidad del trabajador:** El trabajador como persona que es, tiene derecho a que se le respete como tal, pues el hecho de que preste sus servicios y se someta a determinados lineamientos del patrono, no implica una disminución de sus derechos intrínsecos como persona.

En su forma más primaria, este deber implica que el patrono debe abstenerse de mal trato, de palabra o de obra. No sólo es un principio básico de las relaciones laborales, sino que de las mismas relaciones interhumanas. Los insultos, la violencia, los actos humillantes, son expresiones que atentan contra esas obligaciones que el empleador tiene. La violación de este deber puede dar lugar a sanciones de diferente orden:

1. De carácter contractual: El pago de la indemnización en caso de despido injustificado.
  2. De carácter administrativo: Multas si el hecho es constitutivo de falta; y si fuera delito, responsabilidad penal.
- b. **El Deber de higiene y seguridad en el trabajo: Se diversifica en dos direcciones:**
1. Primero en el sentido de evitar causas que interrumpan súbitamente la capacidad de trabajar; o sea, medidas para evitar accidentes de trabajo (seguridad en el trabajo). Y segundo, evitar las causas que lentamente producen el mismo resultado, como enfermedades profesionales (gases tóxicos, emanaciones, calores excesivos, etc.) y enfermedades comunes.
  2. A este respecto, el Artículo 197 del Código de Trabajo, establece que todo patrono está obligado a adoptar las precauciones necesarias para proteger eficazmente la vida, salud y moralidad de los trabajadores. Por su parte, el Artículo 61 literal k, de dicho Código, dice que en los establecimientos donde la naturaleza de los mismos lo permita, se debe tener el número suficiente de sillas para el descanso de los trabajadores.
- c. **Deber de ocupación efectiva: El empleador tiene derecho a que el trabajador preste sus servicios; a su vez, al trabajador le asiste un derecho a trabajar.** El patrono tiene el deber de ocuparlo efectivamente. Se paga un salario a cambio de un servicio, actividad u obra. No puede desvirtuarse la esencia misma de esta contratación. La bilateralidad de las prestaciones debe manifestarse a lo largo de toda su vigencia. El hecho de que el empleador pague el salario, no es motivo suficiente para mantenerlo desocupado. El trabajador debe perfeccionar su arte u oficio mediante la ejecución del mismo.
- d. **Deberes administrativos:** El empleador debe cumplir las formalidades que la ley prescribe, por lo general, en beneficio del trabajador. Entre ellas, la suscripción y registro del Contrato de Trabajo. Enviar informes estadísticos dentro de los dos primeros meses de cada año, a efecto de que las oficinas administrativas de trabajo tengan una panorámica más clara de la situación laboral del entorno.
- e. **Otros deberes relacionados son:** La extensión de constancia de vacaciones, conforme lo establecido en el Artículo 137 del Código de Trabajo. Adicionalmente, corresponde al empleador extender cartas de información acerca del desempeño laboral o carta de recomendación en su caso (Artículo 87 de Código de Trabajo).
- f. **Deberes adicionales:** Formación, capacitación, preferencia. La motivación y promoción de los empleados, son, en los últimos años, objeto de estudio por parte de los especialistas en la administración de personal e ingeniería industrial. Estudios que se implementan bajo la convicción de que un trabajador realizado en su puesto de trabajo, desarrolla mejor sus actividades.

### **Obligaciones del trabajador**

Al igual que con las obligaciones del empleador, en las del trabajador podemos distinguir también obligaciones patrimoniales y no patrimoniales o éticas.

### **Obligaciones patrimoniales**

La principal obligación patrimonial del trabajador es la de prestar su servicio con diligencia y conforme a lo convenido con su empleador. El empleador paga por ese servicio y en esas condiciones, para el empleador significa una erogación de tipo económico.

### **Obligaciones no patrimoniales:**

Dentro de las obligaciones no patrimoniales, encontramos un deber de lealtad e identificación que se debe al patrono.

El literal e del Artículo 63 del Código de Trabajo, establece una obligación del trabajador, que apunta sin duda en la dirección de identificarse con el patrono, al indicar que el trabajador está obligado a "prestar los auxilios necesarios en caso de siniestro o riesgo inminente en que las personas o intereses del patrono o de algún compañero de trabajo estén en peligro, sin derecho a remuneración adicional.

#### **f. Derechos de los patronos**

Dentro de los derechos de los patronos tenemos:

- i. **Derecho a la libre elección de los trabajadores:** Este es un derecho previo a la celebración del contrato y se mantiene siempre, salvo en aquellos casos especiales en que se limita ésta libre elección, como por ejemplo que se haya acordado en un Pacto Colectivo una mecánica específica de contratación, o que, en casos de emergencia nacional, el gobierno ordene una contratación forzosa.
- ii. **Derecho de adquisición del producto de trabajo:** Este derecho se deriva del mismo contrato de trabajo y en consecuencia, el patrono es dueño del producto de trabajo. El diferencial en el precio de los bienes que se adquieren por virtud del trabajo que se realiza, es el principal incentivo que motiva al empleador para crear el puesto de trabajo.
- iii. **Facultad de mando y sus manifestaciones:** Se habla de un poder de dirección o ius variandi, que es el derecho a modificar dentro de ciertos límites las condiciones de trabajo. También se comprende aquí la potestad disciplinaria y la facultad o potestad premial (de precio). El poder de dirección se deriva de la facultad de organizar la empresa y el trabajo y se manifiesta como la potestad de dirigir el trabajo y el trabajador está obligado a seguir las instrucciones del patrono, hasta los límites del abuso del derecho. Esta dirección no siempre es inmediata, puede ser delegada, pero siempre conserva el patrono esa potestad. (Arts. 18 y 63 literal "a" del Código de Trabajo).
- iv. **Potestad disciplinaria:** El poder de dirección conlleva una facultad disciplinaria por parte del director del trabajo, para ello existe el

Reglamento Interior de Trabajo, que es el conjunto de normas que regulan la forma y condiciones de la prestación de servicios en determinada empresa.

- v. **Facultad premial:** Es llamada también de recompensa, se premia por diferentes acciones o actitudes de los trabajadores, tales como: espíritu de servicio, actos heroicos, antigüedad en la empresa, fidelidad de la empresa, afán de superación. Los premios pueden ser becas, dinero, reconocimiento público, etc.

#### **g. Derechos de los trabajadores**

- i. Derecho a percibir un salario de acuerdo a la labor realizada y pactada con el patrono o su representante.
- ii. Derecho a un día de descanso semanal remunerado, después de seis días de trabajo continuos, lo mismo que a los días de asueto declarados oficialmente, todos deben ser remunerados.
- iii. Derecho a laborar de acuerdo a las jornadas fijadas por la ley, jornadas máximas semanales como mensuales, las que están determinadas según el horario y clase de labores realizadas.
- iv. Derecho a percibir pago adicional por laborar tiempo extraordinario.
- v. Derecho a gozar de vacaciones remuneradas después de un año de trabajo continuo.
- vi. Derecho a percibir un aguinaldo equivalente al ciento por ciento del sueldo mensual, pagado al final de cada año calendario.
- vii. Derecho a ser indemnizado con el equivalente a un sueldo por cada año laborado, si es despedido de su trabajo sin justa causa.
- viii. Derecho a recibir una pensión al ser retirado por vejez o enfermedad. Artículo 82 literal e del Código de Trabajo.
- ix. Derecho de los dependientes económicos del trabajador, si este falleciere estando al servicio de un patrono. Artículo 85 literal a del Código de Trabajo.

#### **Clasificación del contrato individual de trabajo**

- i. **Por tiempo indeterminado:** Cuando no se especifica fecha para su terminación. Aquí tenemos incluido el principio de estabilidad. (Artículo 25 literal a del Código de Trabajo).
- ii. **A plazo fijo:** Cuando se especifica fecha para su terminación o cuando se ha previsto el acaecimiento de algún hecho o circunstancia como la conclusión de una obra, que obligatoriamente pone fin a la relación de trabajo. (Artículo 25 literal b del Código de Trabajo).
- iii. **Para obra determinada:** Cuando se ajusta globalmente o en forma alzada el precio de los servicios del trabajador desde que se inician las labores hasta que se terminen, tomando en cuenta el resultado del trabajo, es decir, la obra realizada. (Artículo 25 literal c del Código de Trabajo).

Sobre la anterior clasificación debe advertirse que, la presunción legal establece que todo contrato de trabajo se tiene por celebrado por tiempo indefinido. Es decir, que este es el supuesto general y las otras dos situaciones son especies de carácter excepcional o accesorio, por lo que cuando no se dice plazo, debe entenderse que es por tiempo indefinido. Solamente cuando hay estipulación lícita y expresa en contrario, se puede considerar como celebrado a plazo fijo o para obra determinada. En consecuencia, los contratos clasificados anteriormente, cobran eficacia jurídica cuando así lo exija la naturaleza accidental o temporal del servicio. Sin embargo, cuando las actividades de una empresa sean de naturaleza permanente o continuada, si al vencimiento de dichos contratos excepcionales, la causa que les dio origen subsisten, se debe entender el contrato por tiempo indefinido. (Artículo 26 del Código de Trabajo). (Véase Art. 26 del C. de T.)

#### **h. Jornadas de trabajo**

La jornada de trabajo se divide en:

- 1) **Ordinaria:** Es el tiempo por el cual el trabajador está dispuesto a ponerse a las órdenes del patrono a cambio del salario que por ello va a recibir. Esta se divide a su vez en:
  - i. **Jornada diurna:** No puede exceder de 8 horas diarias ni puede exceder de 44 horas a la semana, pero para efectos exclusivos de pago del salario no puede exceder de 48 horas a la semana. Esta jornada comprende que se ejecuta entre las 6 y 18 horas de un mismo día. Artículo 102 literal g de la Constitución Política de la República de Guatemala, y artículo 116 del Código de Trabajo.
  - ii. **Jornada nocturna:** Esta jornada no puede exceder de 6 horas diarias ni de 36 a la semana. Esta jornada comprende que se ejecuta de las 18 horas de un día y las 6 horas de otro día.
  - iii. **Jornada mixta:** Esta es de 7 horas diarias y no puede exceder de 42 a la semana. Esta jornada es la que se ejecuta durante un tiempo que abarca parte del período diurno y parte del período nocturno. Artículo 117 del Código de Trabajo.
- 2) **Extraordinaria** (Horas extraordinarias). Constituye el trabajo efectivo que se ejecute fuera de los límites de tiempo que se determinan para la jornada ordinaria, o que exceda el límite que se pacte, y debe ser remunerada por lo menos con un cincuenta por ciento más de los salarios mínimos. Artículo 121 Código de Trabajo.

Por extraordinario se entiende algo totalmente imprevisto o fortuito o que se presenta en determinados períodos cortos del año, en la práctica se le conocen como horas extras. Los requisitos para que se trabajen las horas extras son: primero, que sea en forma voluntaria; segundo, que la causa provenga de circunstancias especiales no regulares; y tercero, que se deben pagar con por lo menos un cincuenta por ciento más de la hora ordinaria.

- 3) **Por su continuidad:** La jornada puede ser continua: Es decir sin interrupción; divisible: Que puede dividirse en dos o más períodos con intervalos de descanso, según la naturaleza del trabajo. Siempre que se pacte una jornada ordinaria continua, el trabajador tiene derecho a un descanso mínimo de media hora dentro de esa jornada, el cual se computa como tiempo de trabajo efectivo. Artículo 119 del Código de Trabajo.

### **Trabajadores no sujetos a los límites de la jornada de trabajo**

En el artículo 124 del Código de Trabajo se indica quiénes no están sujetos a las limitaciones de la jornada de trabajo:

- a. Los representantes del patrono,
- b. Los que laboren sin fiscalización superior inmediata,
- c. Los que ocupen puestos de vigilancia o que requieran su sola presencia
- d. Los que cumplan sus cometidos fuera del local donde esté establecida la empresa, como agentes comisionistas que tengan carácter de trabajadores,
- e. Los demás trabajadores que desempeñen labores que por su indudable naturaleza no están sometidas a jornadas de trabajo.
- f. Los que desempeñen trabajo doméstico. (Artículo 164 del Código de Trabajo).

**Descansos:** Es la liberación para el trabajador de su obligación de trabajar, para reponer fuerzas físicas y mentales, lograr un cambio de ambiente o de la rutina diaria para que el trabajador pueda ocuparse de actividades personales necesarias o distracciones, etc.

- a. **Descansos semanales:** Todo trabajador tiene derecho a disfrutar de un día de descanso remunerado después de cada semana de trabajo. La semana se computará de cinco a seis días según la costumbre de la empresa. (Artículo 126 del Código de Trabajo).
- b. **Días de asueto:** Son días de asueto con goce de salario para los trabajadores particulares los siguientes: 1º. de enero; el jueves, viernes y sábado santos; 10 de mayo; 30 de junio; 15 de septiembre; 20 de octubre; 1º. de noviembre; 24 de diciembre medio día a partir de las 12 horas; el 25 de diciembre; 31 de diciembre medio día a partir de las 12 horas y el día de la festividad de la localidad.  
El pago de los días de descanso semanal o de los días de asueto se debe hacer de acuerdo con el promedio diario de salarios ordinarios y extraordinarios que haya devengado el trabajador durante la semana inmediata anterior al descanso o asueto. (Artículo 129 del Código de Trabajo).  
Si dichos días se trabajan, el pago debe hacerse computando el tiempo trabajado como extraordinario. (Artículos 128 y 129 del Código de Trabajo).
- c. **Vacaciones: Todo trabajador tiene derecho a un período de descanso remunerado por cada año de trabajo continuo, el cual no podrá ser menor a 15 días hábiles.** (Artículo 130 del Código de Trabajo).

Para que el trabajador tenga derecho a vacaciones, aunque el contrato no le exija trabajar todas las horas de la jornada ordinaria ni todos los días de la semana, debe tener como mínimo ciento cincuenta días (150) trabajados en el año. (Artículo 131 del Código de Trabajo).

Las vacaciones son irrenunciables y no son compensables en dinero, salvo cuando el trabajador que haya adquirido el derecho a gozarlas no las haya disfrutado al cesar en su trabajo, sin importar cuál sea la causa. (Artículo 133 del Código de Trabajo). Deben gozarse sin interrupciones y no son acumulables de año en año con el objeto de disfrutar posteriormente de un período de descanso mayor, pero el trabajador a la terminación del contrato puede reclamar la compensación en efectivo de las que se hayan omitido correspondientes a los cinco últimos años. (Artículo 136 del Código de Trabajo).

Nuestra legislación establece que las vacaciones se calculan tomando como base el promedio de los salarios devengados en el último año, quiere decir que para establecerse el monto de las vacaciones de un año determinado de trabajo, debe establecerse cuál es el promedio de salarios precisamente en ese período de labores, se incluye en el cómputo el salario ordinario y extraordinario<sup>14</sup>.

<sup>14</sup> Derecho Laboral Guatemalteco, Fernández Molina, Luis, 4ta. Edición.

## **8. DECRETO NÚMERO 27-2003 Ley de Protección Integral de la Niñez Adolescencia.**

**ARTÍCULO 1. Objeto de la ley.** La presente Leyes un instrumento jurídico de integración familiar y promoción social, que persigue lograr el desarrollo integral y sostenible de la niñez y adolescencia guatemalteca, dentro de un marco democrático e irrestricto respeto a los derechos humanos.

**ARTÍCULO 2. Definición de niñez y adolescencia.** Para los efectos de esta Ley se considera niño o niña a toda persona desde su concepción hasta que cumple trece años de edad, y adolescente a toda aquella desde los trece hasta que cumple dieciocho años de edad.

**ARTÍCULO 3. Sujeto de derecho y deberes.** El Estado deberá respetar los derechos y deberes de los padres o en su caso de las personas encargadas del niño, niña o adolescente, de impartir en consonancia con la evolución de sus facultades, dirección y orientación apropiadas para que el niño, niña y adolescente ejerza los derechos reconocidos en la Constitución Política de la República, la presente Ley y demás leyes internas, los tratados, convenios, pactos y demás instrumentos internacionales en materia de derechos humanos aceptados y ratificados por Guatemala, sin más restricciones que las que establece la ley, cuya interpretación no será extensiva.

**ARTÍCULO 4. Deberes del Estado.** Es deber del Estado promover y adoptar las medidas necesarias para proteger a la familia, jurídica y socialmente, así como



garantizarle a los padres y tutores, el cumplimiento de sus obligaciones en lo relativo a la vida, libertad, seguridad, paz, integridad personal, salud, alimentación, educación, cultura, deporte, recreación y convivencia familiar y comunitaria de todos los niños, niñas y adolescentes.

Asimismo, es deber del Estado que la aplicación de esta Ley esté a cargo de órganos especializados, cuyo personal deberá tener la formación profesional y moral que exige el desarrollo integral de la niñez y adolescencia, según la función que desempeñe y conforme a las disposiciones generales de esta Ley.

**ARTÍCULO 6. Tutelaridad.** El derecho de la niñez y adolescencia es un derecho tutelar de los niños, niñas y adolescentes, otorgándoles una protección jurídica preferente. Las disposiciones de la presente Ley son de orden público y de carácter irrenunciable.

El Estado deberá velar porque los niños, niñas y adolescentes reciban entre otros:

- a) Protección y socorro especial en caso de desastres.
- b) Atención especializada en los servicios públicos o de naturaleza pública.
- c) Formulación y ejecución de políticas públicas específicas.
- d) Asignación específica de recursos públicos en las áreas relacionadas con la protección a la niñez y juventud adolescencia.

**ARTÍCULO 9. Vida.** Los niños, niñas y adolescentes tienen derecho fundamental a la vida. Es obligación del Estado garantizar su supervivencia, seguridad y desarrollo integral.

**ARTÍCULO 10. Igualdad.** Los derechos establecidos en esta Ley serán aplicables a todo niño, niña o adolescente sin discriminación alguna, por razones de raza, color, sexo, idioma, religión, origen nacional, étnico o social, posición económica, discapacidad física, mental o sensorial, nacimiento o cualquier otra índole o condición de éstos, de sus padres, familiares, tutores o personas responsables.

**ARTÍCULO 11. Integridad.** Todo niño, niña y adolescente tiene derecho a ser protegido contra toda forma de descuido, abandono o violencia, así también a no ser sometido a torturas, tratos crueles, inhumanos o degradantes.

**ARTÍCULO 12. Libertad.** Los niños, niñas y adolescentes tienen el derecho a la libertad que les confiere la Constitución Política de la República, tratados, convenios, pactos y demás instrumentos internacionales aceptados y ratificados por Guatemala y la legislación interna.

**ARTÍCULO 13. Goce y ejercicio de derechos.** El Estado debe garantizar la protección jurídica de la familia. Los niños, niñas y adolescentes deben gozar y ejercitar sus derechos en la medida de su desarrollo físico, mental, moral y espiritual dentro del marco de las instituciones del derecho de familia reconocidas en la legislación.

El Estado respetará los derechos y deberes de los padres y en su caso de los representantes legales, de guiar, educar y corregir al niño, niña o adolescente, empleando medios prudentes de disciplina que no vulneren su dignidad e integridad personal como individuos o miembros de una familia siendo responsables penal y civilmente de los excesos, que como resultado de sus acciones y omisiones, incurrieren en el ejercicio de la patria potestad o tutela.

**ARTÍCULO 15. Respeto.** El derecho al respeto consiste en la inviolabilidad de la integridad física, psíquica, moral y espiritual del niño, niña y adolescente.

**ARTÍCULO 16. Dignidad.** Es obligación del Estado y de la sociedad en su conjunto, velar por la dignidad de los niños, niñas y adolescentes, como individuos y miembros de una familia, poniéndolos a salvo de cualquier tratamiento inhumano, violento, aterrador, humillante o constrictivo.

**ARTÍCULO 17. Petición.** Los niños, niñas y adolescentes tienen derecho a pedir ayuda y poner en conocimiento de cualquier autoridad en caso de violación o riesgo de violación de sus derechos, la que estará obligada a tomar las medidas pertinentes.

**ARTÍCULO 24. Igualdad de derechos.** El Estado deberá velar porque los niños, niñas y adolescentes que hayan de ser adoptados en otro país, gocen por lo menos de los mismos derechos y normas equivalentes a las existentes, respecto de la adopción en el país de origen y sujeto a los procedimientos establecidos en la ley de la materia.

**ARTÍCULO 63. Definición.** Para los efectos de esta Ley, se entiende por adolescentes trabajadores a los que participan directamente en una actividad generadora de ingresos a nivel formal, informal o familiar. Dicho trabajo de adolescentes debe ser equitativamente remunerado y realizado en condiciones adecuadas para su edad, capacidad, estado físico, desarrollo intelectual, acorde a sus valores morales, culturales y no deberá interferir con su asistencia a la escuela.

**ARTÍCULO 64. Sector formal.** Para los efectos de esta Ley, se entiende por adolescente trabajador del sector formal, al mayor de catorce años de edad, que tenga como patrono a un empleador individual o jurídico, o que labore para una empresa de acuerdo con las normas del Código de Comercio; en ambos casos, en virtud de una relación directa de subordinación y dependencia, dentro de un horario determinado y sujeto a un contrato individual de trabajo.

**ARTÍCULO 65. Sector informal.** Para los efectos de esta Ley, se entiende por adolescente trabajador del sector informal al mayor de catorce años, que realiza actividades laborales por cuenta propia o para un patrono que desarrolla actividades comerciales sin sujetarse plenamente a la legislación tributaria y comercial del país, especialmente en lo que se refiere al registro, sede, contabilidad, entre otros elementos que caracterizan la formalidad del comerciante.

## 9. LEY QUE REGULA LOS SERVICIOS DE SEGURIDAD PRIVADA, DECRETO 52-2010 DEL CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE GUATEMALA

**Artículo 1. Objeto.** La presente Ley tiene por objeto regular los servicios que presten las personas individuales o jurídicas en el área de seguridad, protección, transporte de valores, vigilancia, tecnología y consultoría en seguridad e investigación en el ámbito privado, así como los mecanismos de control y fiscalización.

**Artículo 2. Naturaleza.** La presente Ley es de orden público. El control de los servicios de seguridad privada es una obligación del Estado.

**Artículo 3. Régimen legal.** Las personas individuales y las personas jurídicas que presten servicios de seguridad privada se registrarán en su orden: por la Constitución Política de la República de Guatemala, los Tratados sobre Derechos Humanos vigentes en el país, la presente Ley y sus Reglamentos.

Las personas jurídicas también se sujetarán a las estipulaciones de su escritura social de constitución.

En las materias no previstas en esta Ley y su reglamento, se aplicará la legislación general de la República de Guatemala.

**Artículo 5. Definiciones.** Para los efectos de la presente Ley, se entenderá por:

- a. **Servicio de seguridad privada:** La función organizada que prestan personas individuales o jurídicas para proteger a las personas, bienes, valores y patrimonio de particulares e instituciones, para garantizar el normal desarrollo de las actividades lícitas llevadas a cabo en el ámbito privado y público.
- b. **Servicio de vigilancia privada:** La actividad que se presta a través de un puesto de seguridad fijo o móvil, o por cualquier otro medio, con el objeto de brindar protección a personas, bienes, valores y patrimonio, en forma permanente o en sus desplazamientos.
- c. **Servicios de investigación privada:** La actividad encaminada a obtener y aportar información sobre conductas o actos estrictamente privados. Los investigadores están obligados a guardar el secreto profesional y la información obtenida no podrá ser divulgada públicamente bajo ninguna circunstancia, solo en los casos establecidos por la ley.
- d. **Prestador de servicios de seguridad privada:** Las personas, individuales o jurídicas que se dedican a proporcionar servicios de seguridad, vigilancia, protección, transporte de valores, tecnología y consultada en seguridad e investigación en el ámbito privado.
- e. **Agente:** Es toda persona que presta servicios de seguridad privada como parte de las empresas autorizadas para los diferentes servicios considerados en esta normativa. La denominación agente, en la presente Ley, no equipara ni confiere calidad alguna similar o igual a las de los agentes o miembros de los cuerpos o instituciones de seguridad o inteligencia del Estado.

**Artículo 6. Dirección General.** Se crea la Dirección General de Servicios de Seguridad Privada, a cargo del Ministerio de Gobernación, que para los efectos de esta Ley se entenderá por "la Dirección". Tendrá bajo su responsabilidad velar por lo dispuesto en la presente Ley.

Su estructura administrativa y todo lo relacionado con su funcionamiento se regulará por esta Ley y su reglamento.

Para el adecuado cumplimiento de sus funciones, deberá coordinar con las instituciones y entidades del Estado que corresponda.

**Artículo 15. Autorización.** Las personas Individuales que deseen prestar servicios de seguridad privada a título personal, sólo podrán prestar los servicios de escolta e investigación privada, para lo cual deberán cumplir, además de los requisitos exigidos para la prestación de estos servicios, con los siguientes:

- a. Ser mayor de edad;
- b. Ser ciudadano guatemalteco;
- c. En caso de haber pertenecido al Ejército, o haber sido funcionario o empleado público relacionado con la seguridad pública, deberá haber transcurrido cuatro años desde su último puesto a la fecha de su solicitud; y.
- d. Cuando los servicios se presten con autorización para usar armas de fuego, deberán cumplir con lo establecido en la Ley de Armas y Municiones.

**Artículo 17. Contratación de personal de seguridad privada.** Las empresas prestadoras de servicios de seguridad, deberán contratar a su personal con relación de dependencia, debiendo otorgar todas las prestaciones laborales que garantizan la Constitución Política de la República y las leyes laborales respectivas.

**Artículo 18. Sociedades prestadoras de servicios de seguridad privada.** Las personas jurídicas que pretendan prestar servicios de seguridad privada deberán constituirse en forma de sociedad anónima, con arreglo a la legislación general de la República, y observar lo establecido en la presente Ley.

Su objeto social deberá ser exclusivamente la prestación de uno o más de los servicios regulados en la presente Ley. Deberán tener un capital pagado mínimo de ciento cincuenta mil Quetzales. Las personas jurídicas podrán participar como accionistas de personas jurídicas prestadoras de servicios de seguridad privada, siempre que sus acciones sean nominativas y permitan identificar, con precisión, la identidad de las personas individuales que sean propietarias finales de las acciones en una sucesión de personas jurídicas.

**Artículo 30. Obligaciones de los prestadores de servicios de seguridad privada.** Los prestadores de servicios de seguridad privada deberán cumplir con las obligaciones siguientes:

- a. Remitir de manera escrita o electrónica para su registro, al inicio de las operaciones y anualmente a la Dirección, informe que contenga lo siguiente:
  1. Nómina detallada de todo el personal operativo y administrativo, adjuntando: fotocopia o reproducción fiel de las cédulas de vecindad o documento personal de identificación, certificaciones de estudios, certificación de nacimiento, documentos que acrediten que poseen las calidades y cualidades necesarias para desempeñar el puesto para el que es contratado;
  2. Documentos que acrediten la propiedad y registro, y el inventario detallado de las armas y municiones en uso y las que se encuentren almacenadas en el lugar destinado y autorizado para el efecto;
  3. Inventario de las placas de identificación con numeración correlativa, distintivos y monogramas que utilizará, debidamente autorizado; y,
  4. Descripción e identificación detallada de los vehículos que utilizarán en la prestación de sus servicios, así como los dispositivos de sistemas globales de posicionamiento.
- b. Dotar a los agentes de seguridad privada de credencial firmada y sellada por la Dirección y el propietario o representante legal de la empresa;
- c. Dotar a los agentes de seguridad privada que porten armas, de credencial firmada y sellada por la Dirección y el propietario o representante legal de la empresa, de acuerdo a la Ley de Armas y Municiones, Decreto Número 15-2009 del Congreso de la República de Guatemala y su reglamento;
- d. En caso de emplear radios transeceptores en sus operaciones, deberán cumplir con los requisitos exigidos por la ley de la materia; acreditar además el uso de las frecuencias radioeléctricas para sus comunicaciones, ya sea mediante el título de usufructo respectivo, o bien mediante contrato con entidad legalmente autorizada para el uso de los mismos;
- e. Dotar a los agentes de seguridad del uniforme y distintivos que permitan identificarlos plenamente, autorizados por la Dirección, a sus agentes de seguridad privada, salvo a los investigadores privados; y,
- f. Informe pormenorizado sobre los programas y capacitación del personal al que se refieren las literales c) y h) del artículo siete de la presente Ley.

Cuando se produzcan cambios en la nómina de personal, inventarios de armas, equipo y vehículos, deberán remitir a la Dirección los datos respectivos, dentro de los ocho (8) días siguientes al cambio.

Cuando por cualquier circunstancia el prestador de servicios de seguridad privada cese operaciones por más de tres (3) meses, deberá dar aviso dentro de los ocho (8) días del cese de operaciones, por escrito, a la Dirección, indicando si el cese es temporal o definitivo.

La información proporcionada deberá ser debidamente resguardada por la Dirección, quien deberá dar constancia al obligado de haberse recibido.

**Artículo 31. Seguro y fianza.** Los prestadores de servicios de seguridad privada quedan obligados a contratar y mantener vigentes:

- a. Seguro de vida colectivo para sus trabajadores, no menor al equivalente quince salarios mínimos;
- b. Seguro o fianza de responsabilidad civil a favor de terceros, no menor a ciento cincuenta mil Quetzales;
- c. Fianza de cumplimiento de sus obligaciones ante sus usuarios.

Los seguros y fianzas deberán estar vigentes desde el inicio de la autorización para prestar los servicios, y durante todo el tiempo de su autorización y operación.

No podrá autorizarse prestación de servicio alguno, sin la vigencia plena de los seguros y fianzas.

**Artículo 41. Prestación de servicios.** Los prestadores de servicios de seguridad privada, podrán brindar uno o más de los servicios siguientes:

- a. Vigilancia o custodia, protección y defensa de personas y bienes muebles e inmuebles;
- b. Vigilancia o custodia, protección y defensa en el transporte de personas y bienes, por vía terrestre, aérea, fluvial o marítima;
- c. vigilancia, custodia y prevención que se preste con recurso humano o vehículos patrulla, en áreas específicas para las cuales hayan sido contratados sus servicios;
- d. Instalación de centrales para la recepción, verificación y transmisión de las señales de alarma y su comunicación a las instituciones de seguridad pública, así como prestación de servicios de respuesta;
- e. Planificación y asesoramiento en las actividades de seguridad contempladas en esta Ley;
- f. Instalación y monitoreo de dispositivos electrónicos satelitales o de posicionamiento global, o tecnología para la protección de personas y bienes;
- g. Realizar las funciones de investigación de hechos en el ámbito privado, con el objeto de obtener y aportar información sobre conductas o actos privados;
- h. Reclutamiento, capacitación, evaluación y selección de recursos humanos para la prestación de servicios de seguridad privada; y,
- i. Otros servicios relacionados estrictamente con la seguridad privada y que cumplan con las formalidades de la presente Ley.

La prestación de servicios de seguridad privada en ningún caso podrá invadir el ámbito de acción de las instituciones del Estado encargadas de la seguridad.

**Artículo 42. Requisitos para el personal.** Además de lo establecido en los artículos quince y dieciséis de la presente Ley, las personas que forman parte del recurso humano de los prestadores de servicios de seguridad privada deberán:

- a. Ser mayor de edad, no ser miembros o funcionarios en activo del Ejército de Guatemala, ministerio encargado de la seguridad, la Secretaría de Asuntos

- Administrativos y de Seguridad de la Presidencia de la República - SAAS-, Ministerio Público, Policía Nacional Civil, Sistema Penitenciario o cualquier institución vinculada a la seguridad o inteligencia del Estado;
- b. Si con anterioridad hubiesen prestado sus servicios en el Ejército de Guatemala, la Policía Nacional Civil o cualquier Institución vinculada a la seguridad o inteligencia del Estado u otra empresa de seguridad privada, acreditar que su baja o retiro se originó por causas que no implican la comisión de delito, violación de derechos humanos o incumplimiento de sus obligaciones;
  - c. No haber ejercido cargos de dirección, fiscalización o control, durante los dos (2) años anteriores en la Dirección; y,
  - d. Haber aprobado los programas de capacitación y formación diseñados por la Dirección.

**Artículo 43. Subcontratación.** Los prestadores de servicios de seguridad privada podrán subcontratar únicamente a personas que gocen de autorización y licencia de operación por la Dirección, para la prestación de servicios de seguridad privada.

**Artículo 44. Clasificación de Agentes.** Los agentes de seguridad privada se clasifican en:

- a. Vigilantes.
- b. Guardias y guardias para propiedades rústicas.
- c. Escoltas privados.
- d. Investigadores privados.

**Artículo 45. Vigilantes.** Son personas debidamente uniformadas, con identificación visible y certificada para brindar servicios de vigilancia privada en el interior de sitios, edificios, establecimientos educativos, industriales, comerciales, financieros, agropecuarios, residencias, colonias, urbanizaciones y otros, de conformidad con el plan de seguridad elaborado por el prestador de servicios de seguridad privada, sin el uso de armas de fuego, debiendo llenar los requisitos siguientes:

- a. Mayor de dieciocho (18) años;
- b. Haber aprobado el ciclo de educación primaria;
- c. Haber cursado el cuarto año de educación primaria y haber aprobado el curso de capacitación especial, para este caso particular y excepcional, diseñado por el prestador de servicios de seguridad, el que deberá completar en un plazo de un (1) año, a contar desde su ingreso al servicio;
- d. Haber obtenido la capacitación y certificación para la prestación del servicio por el ente establecido por la Dirección; y,
- e. Si hubiere prestado servicios a otras empresas o instituciones, deberá acreditar que la finalización de la relación laboral no se originó por la comisión de algún delito doloso o violación de derechos humanos.

**Artículo 46. Guardias.** Son personas debidamente uniformadas, con identificación visible, y certificadas para brindar vigilancia y protección en el interior de sitios, edificios, establecimientos industriales, comerciales, financieros, agropecuarios y otros, vehículos de transporte de valores o mercancías, y protección de personas.

Desempeñarán sus funciones dentro del ámbito en que prestan sus servicios, portando el equipo de defensa y las armas de fuego aprobadas según el plan de seguridad elaborado por el prestador de servicios de seguridad privada. Deberán cumplir los requisitos siguientes:

- a. Mayor de dieciocho (18) años;
- b. Haber aprobado el ciclo básico de educación;
- c. Haber cursado el ciclo básico de educación primaria y haber aprobado el curso de capacitación especial diseñado por el prestador de servicios de seguridad, el que deberá completar en un plazo de dieciocho (18) meses a contar desde su ingreso al servicio;
- d. Haber obtenido la capacitación y certificación por el ente establecido por la Dirección; y,
- e. Si hubiere prestado servicios a otras empresas o instituciones, deberá acreditar que la finalización de la relación laboral no se originó por la comisión de algún delito doloso o violación de derechos humanos.

**Artículo 47. Guardias para propiedades rústicas.** Los guardias para propiedades fuera del perímetro urbano de las poblaciones, son personas que ejercen las funciones de vigilancia y protección de la propiedad; deberán llenar los requisitos establecidos en el artículo cuarenta y cinco de la presente Ley y tener una identificación personal visible, certificados para al desempeño de sus funciones de acuerdo con lo establecido en la presente Ley. Podrán portar el equipo de defensa, las armas de fuego de uso civil o deportivas autorizadas por la Dirección General de Control de Armas y Municiones, y se atenderán al régimen establecido en la presente Ley. Prestarán sus servicios exclusivamente dentro de los linderos de la propiedad.

**Artículo 48. Escoltas privados.** Escoltas privados son personas individuales o trabajadores de empresas de seguridad privada certificadas para brindar vigilancia, protección y custodia de personas. Podrán portar el equipo de defensa o armas de fuego debidamente autorizadas por la Dirección General de Control de Armas y Municiones -DIGECAM- de acuerdo con el plan de seguridad de personas elaborado por el prestador de servicios de seguridad privada autorizado por la Dirección, debiendo cumplir los requisitos siguientes:

- a. Haber aprobado el ciclo diversificado de educación;
- b. Haber obtenido la capacitación y certificación por el ente establecido por la Dirección; y,
- c. Si hubiere prestado servicios a otras empresas o instituciones deberá acreditar que la finalización de la relación laboral no se originó por la comisión de algún delito doloso o violación de derechos humanos.

El servicio de escolta privado a que se refiere el presente artículo, podrá ser desempeñado por personas en forma individual, debiendo para el efecto cumplir, además de los requisitos anteriormente establecidos, los siguientes: contar con la licencia de portación de armas extendida por la Dirección General de Control de Armas y Municiones -DIGECAM-, la autorización específica de la Dirección, estar



inscrito como contribuyente en la Superintendencia de Administración Tributaria, y extender la factura correspondiente por los servicios prestados.

**Artículo 49. Investigadores privados.** Son personas capacitadas y certificadas que prestan servicios de investigación de carácter estrictamente privado.

No pueden invadir el ámbito de acción del Ministerio Público y de las instituciones encargadas de velar por la seguridad pública y defensa nacional, así como cualquier otra institución de inteligencia del Estado.

Si en el desempeño de sus funciones tiene conocimiento de un hecho delictivo, debe hacerlo saber al Ministerio Público para la Investigación correspondiente.

En el desempeño de sus funciones deben portar siempre su respectiva identificación. Deberán cumplir los requisitos siguientes:

- a. Haberse graduado en el nivel técnico universitario, universitario u oficial graduado de los centros de formación de las instituciones de seguridad del Estado;
- b. Haber obtenido la capacitación y certificación por el ente establecido por la Dirección
- c. Acreditar que su retiro de otras empresas o Instituciones no se originó por la comisión de algún delito doloso o violación de derechos humanos; y,
- d. Carecer de antecedentes penales y policíacos.

**Artículo 50. Evaluación.** Los prestadores de servicios de seguridad privada, para efecto de obtener la autorización de la licencia de operaciones, deberán someterse y aprobar las evaluaciones que la Dirección establezca y practique de acuerdo al reglamento respectivo, debiendo incluir conocimientos generales de la presente Ley, evaluaciones técnicas de los conocimientos adquiridos en los cursos, tanto de formación inicial como de formación continuada, así como evaluación psicológica. La reprobación de las evaluaciones tiene por efecto la denegatoria de la licencia de operación. La Dirección notificará al solicitante los resultados de la evaluación, las deficiencias que presento en las pruebas y éste podrá someterse a las mismas en el momento que requiera. Las evaluaciones serán en forma verbal y escrita; en cualquier caso deberá quedar constancia documental de las mismas.

**Artículo 51. Capacitación.** Los prestadores de servicios de seguridad privada, de conformidad con la clasificación establecida en el artículo cuarenta y cuatro de la presente Ley, además de lo establecido en el artículo cuarenta y uno de la presente Ley, deberán:

- a. Garantizar y comprobar, antes de entrar en funciones, la formación, capacitación y actualización para su personal, por lo que la Dirección deberá elaborar el pensum de estudio obligatorio, para lo cual podrá trabajar en coordinación con las instituciones civiles que considere pertinentes;

- b. Implementar y mantener un proceso técnico de selección de personal, supervisión y capacitación continua. La capacitación de los agentes deberá corresponder a los servicios que deben prestar.
- c. Capacitación teórica y práctica sobre derechos humanos, de acuerdo a estándares internacionales en esta materia, el uso de la fuerza y uso de armas de fuego; y,
- d. Acudir a las convocatorias de capacitación obligatoria que impulse la Dirección

**Artículo 52. Centros de capacitación.** La capacitación de quienes ejerzan funciones de dirección y supervisión, así como de agentes que laboran con los prestadores de servicios de seguridad privada, deberá realizarse en centros de capacitación o instituciones autorizadas y supervisadas por la Dirección.

Los prestadores de servicios de seguridad privada a que se refiere esta Ley, podrán constituir su propio departamento de capacitación.

Todos los centros de capacitación deberán funcionar con pensum de estudios aprobado, y con instructores, los cuales deberán ser especialistas en la materia de que se trate, certificados por la Dirección.

El reglamento de la presente Ley fijará las características de los centros de capacitación, programas de estudios, docencia y todo lo referente a su funcionamiento.

**Artículo 55. Cumplimiento.** Los prestadores de servicios de seguridad privada deberán cumplir, en lo que corresponda, con las disposiciones contenidas en la Ley de Armas y Municiones, Decreto Número 15-2009 del Congreso de la República.

**Artículo 58. Infracciones.** Las infracciones contenidas en la presente Ley podrán ser leves, graves o muy graves. Los prestadores de servicios de seguridad privada en el ejercicio de sus funciones, incurrirán en infracciones:

**1. Leves:**

- a. No dotar al personal encargado de prestar los servicios de seguridad privada en servicio, la credencial a que hace referencia el artículo treinta (30) literal b) de la presente Ley, cuando ya hubiere sido autorizado por la Dirección.
- b. Incumplir con los requisitos exigidos por la ley de la materia, para el uso de radios transreceptores.
- c. El incumplimiento de las obligaciones, condiciones o formalidades establecidas en el artículo treinta (30) de la presente Ley y otras establecidas en la misma, siempre que no constituya Infracción grave o muy grave.

## 2. Graves:

- a. Omitir la remisión parcial o total del informe anual establecido en el artículo treinta de la presente Ley.
- b. No dotar al personal encargado de prestar los servicios de seguridad privada que porten armas, de credencial firmada y sellada por la Dirección y el propietario o representante legal de la empresa, de acuerdo al artículo setenta y nueve literal e) de la Ley de Armas y Municiones y su reglamento.
- c. Prestar servicios con personal que no está debidamente registrado en la Dirección.
- d. No dotar del uniforme autorizado a los agentes de seguridad privada y de los distintivos que permitan identificarlos plenamente.
- e. Contratar personal que no cumpla con los requerimientos ordenados por la presente Ley.
- f. Utilizar denominaciones en los cargos y jerarquía, que correspondan con exclusividad a las fuerzas de seguridad del Estado y policías municipales de tránsito.
- g. Ocultar o negarse a facilitar la información y documentación relativa a las actividades de seguridad privada requeridas por el ente fiscalizador, de acuerdo a la presente Ley.
- h. La comisión reiterada de una infracción leve en el período de un año.
- i. No comunicar a la fuerza de seguridad las señales de alarma que se registren en las centrales o establecimientos privados o comunicarlos con retraso injustificado, cuando se presuma la comisión de un hecho delictivo.
- j. No cumplir con las normas de capacitación establecidas para el personal en la presente Ley.

## 3. Muy graves:

- a. Subcontratar a personas que no gocen de autorización y licencia de operación para la prestación de servicios.
- b. Utilizar para sus operaciones e investigaciones, procedimientos que atenten contra el derecho a la dignidad, a la intimidad personal o familiar y al secreto de las comunicaciones, o cualquier otro derecho protegido por la Constitución Política de la República de Guatemala y los tratados internacionales en materia de derechos humanos.
- c. Divulgar o comunicar a terceros, cualquier información sobre sus clientes, personas relacionadas con estos, así como sobre los bienes y efectos que custodien, que conozcan o reciban en el ejercicio de sus funciones, salvo cuando se trate de asuntos que constituyan delito, así como lo referente a los informes que deben remitir a la Dirección y a requerimiento de autoridad competente.
- d. Utilizar métodos especiales de investigación, que corresponden con exclusividad a las instituciones de seguridad, inteligencia e investigación del Estado.

- e. Intervenir en actividades que alteren el orden público o pongan en peligro la seguridad nacional.
- f. Crear o mantener banco de datos o archivos que violen el derecho a la privacidad.
- g. Ordenar, obligar o conminar a su personal, a participar en reuniones o manifestaciones de carácter político, con fines diferentes a la prestación del servicio de seguridad privada.
- h. El incumplimiento de las obligaciones patronales y la inobservancia de los derechos laborales legalmente establecidos en el país.
- i. La omisión de denuncia.
- j. No adoptar las medidas necesarias para evitar que el personal de seguridad incurra en las prohibiciones contempladas en el artículo siguiente de la presente Ley.
- k. La comisión reiterada de una infracción grave.

**Artículo 59. Prohibiciones para el personal.** El personal que labora para los prestadores de servicios de seguridad privada tiene prohibido:

- a. Intervenir en actividades que alteren el orden público o pongan en peligro la seguridad nacional;
- b. En ejercicio de sus funciones u obligaciones, ejercer algún tipo de control sobre opiniones políticas, gremiales, sindicales o religiosas, o sobre la expresión de tales opiniones;
- c. Dentro de sus funciones u obligaciones, crear o mantener bancos de datos con el objeto de ejercer el control definido en la literal anterior, o crear archivos que violen el derecho de protección de datos personales;
- d. Comunicar a terceros cualquier información que conozcan en el ejercicio de sus funciones sobre sus clientes, personas relacionadas con éstos, así como los bienes y efectos que custodien, excepto cuando se trate de asuntos de seguridad del Estado;
- e. Participar, en forma personal, cuando se encuentra en funciones, en reuniones y manifestaciones de carácter político;
- f. Realizar operaciones electrónicas, técnicas, encubiertas y de investigación de cualquier índole que correspondan a las instituciones del Estado;
- g. Ser miembro o funcionario en activo del Ejército de Guatemala, ministerio encargado de la seguridad, la Secretaria de Asuntos Administrativos y de Seguridad de la Presidencia de la República - SAAS-, Ministerio Público. Policía Nacional Civil. Sistema Penitenciario o cualquier institución vinculada a la seguridad o inteligencia del Estado;
- h. No portar cuando esté en servicio, la credencial extendida por la Dirección;
- i. Realizar, sin autorización y sin formar parte del servicio, registros a personas o vehículos, o retener en forma prolongada y sin justificación, documentación personal;
- j. Prestar servicios de seguridad privada, incluyendo aquellos servicios que impliquen el uso de la fuerza y armas de fuego de forma indebida y desproporcionada con relación a las funciones y niveles de

- seguridad necesarios, objetivos y naturaleza señalados en esta Ley, así como no tomar las medidas para evitar la afectación de la vida, integridad física y demás derechos de las personas; y,
- k. Ingerir bebidas alcohólicas en horas de servicio.

La violación a las prohibiciones establecidas en el presente artículo, dará lugar al cese de funciones del personal infractor, independientemente de las responsabilidades penales y civiles en que incurra.

**Artículo 61. Sanciones administrativas.** Sin perjuicio de lo que establece el Código Penal y demás leyes vigentes, se establecen las sanciones administrativas siguientes:

- a. Multa, aplicable a las infracciones leves;
- b. Multa y advertencia de suspensión o cancelación de la licencia de operación, aplicable a las infracciones graves; y,
- c. Cancelación de la acreditación como prestadora de servicios de seguridad privada y de la licencia de operación, aplicable a las infracciones muy graves.

En ningún caso la multa a imponer será menor a diez (10) ni mayor a veinte (20) salarios mínimos vigentes.

**Artículo 66. Servicio ilegal.** Toda persona que preste servicios de seguridad privada sin la autorización o sin la licencia de operación regulada en la presente Ley, cometerá el delito de prestación ilegal de servicios de seguridad privada y será sancionada con la pena de seis a doce años de prisión y multa de cien mil Quetzales.

En la misma responsabilidad y sanciones, incurrirán quienes, a sabiendas, contraten empresas o personas que no estén autorizadas para prestar servicios de seguridad privada.

Los miembros del Consejo de Administración y representantes legales de personas jurídicas que incurran en el delito regulado en los párrafos anteriores, serán responsables penal y civilmente, y se les impondrán las penas ya establecidas<sup>15</sup>.

## **9. ACUERDO GUBERNATIVO 417-2013, REGLAMENTO DE LA LEY QUE REGULA LOS SERVICIOS DE SEGURIDAD PRIVADA**

### **10.**

**Artículo 32. Finalidad de los centros de capacitación.** Los centros de capacitación tendrán por finalidad la formación, capacitación y actualización del personal operativo que labora en las sociedades prestadoras de servicios de seguridad privada, así como, de las personas individuales que brinden servicios de escolta e investigador privado.

**Artículo 35. Proyecto de Pensum de Estudios.** Los proyectos de los pensum de estudios deberán contener como mínimo:

1. El desarrollo del área humanística;
2. Los conocimientos generales sobre la legislación nacional e internacional en la materia de seguridad;
3. Conocimientos generales en materia de Derechos Humanos;
4. Conocimientos prácticos y operativos en materia de seguridad privada; y,
5. El desarrollo de las especializaciones de conformidad con la clasificación establecida en la Ley.

La Dirección podrá realizar la revisión de los pensum de estudios y realizar las actualizaciones que considere procedentes<sup>16</sup>.

<sup>15</sup> Ley que Regula los Servicios de Seguridad Privada, Decreto 52-2010 del Congreso de la República de Guatemala.

**Artículo 36. Capacitación obligatoria.** Las personas individuales que se desempeñen como instructores o capacitadores en las entidades de servicios de seguridad privada, deben acudir obligatoriamente a las convocatorias de capacitación que impulse La Dirección, con la finalidad que sean certificados y puedan capacitar a los diferentes agentes de seguridad privada, en los centros de capacitación que oportunamente sean autorizados por La Dirección.

**Artículo 41. Contenido y forma de la evaluación.** El contenido de la evaluación lo determinará La Dirección, tomando en consideración lo siguiente:

1. Conocimientos generales del Decreto Número 52-2010 del Congreso de la República, Ley que Regula los Servicios de Seguridad Privada y sus Reglamentos;
2. Conocimientos técnicos, prácticos y teóricos adquiridos en los cursos de capacitación de conformidad al pensum aprobado;
3. Medidas de seguridad;
4. Aspectos psicológicos; y,
5. Conocimientos teóricos y prácticos sobre la materia de derechos humanos de acuerdo a estándares internacionales;

La evaluación podrá ser verbal o escrita, la cual deberá tener una ponderación de cien puntos, en cualquier caso, deberá quedar constancia documental de las mismas y se aprobará con la nota mínima de setenta puntos. La Dirección notificará al solicitante los resultados de la evaluación en coordinación con el centro de capacitación.

**Artículo 43. Credencial.** La Dirección extenderá las respectivas credenciales a las personas individuales autorizadas para prestar servicios de seguridad privada, así como aquellas personas que presten sus servicios en relación de dependencia.

**Artículo 47. Supervisión y fiscalización en los Centros de Capacitación.** En el caso de los centros de capacitación, aparte de los aspectos a supervisar indicados en el artículo 46, se supervisará y fiscalizará lo siguiente:

1. Que la metodología enseñanza-aprendizaje incluya aspectos teóricos y prácticos, auxiliados por medios técnicos, tecnológicos y audiovisuales, cuando sea el caso;
2. Que los cursos entre otros contengan temas relacionados con el cumplimiento de la Ley y sus Reglamentos, cuando sea el caso;
3. Que los edificios, instalaciones, material y mobiliario reúnan las condiciones pedagógicas, físicas y de salubridad, cuando sea el caso;
4. Que todo cambio o modificación sobre el centro de capacitación, directores, capacitadores o instructores, sea informado a La Dirección;
5. Que lleven un control sobre los cursos impartidos, indicando fecha de inicio y de finalización, cuando sea el caso;
6. Que lleven un control sobre los alumnos que participan en cada curso, indicando quienes aprobaron y quienes reprobaron los mismos, cuando sea el caso.

## **11. DECRETO 15-2009 DEL CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE GUATEMALA, LEY DE ARMAS Y MUNICIONES**

**Artículo 2. Objeto.** La presente Ley regula la tenencia, portación, importación, exportación, fabricación, comercialización, donación, traslado, compraventa, almacenaje, desalmacenaje, transporte, tráfico y todos los servicios relativos a las armas y las municiones.

**Artículo 4. Clasificación de las armas.** Para los efectos de la presente Ley, las armas se clasifican en: armas de fuego, armas de acción por gases comprimidos, armas blancas, explosivas, armas químicas, armas biológicas, armas atómicas, misiles, trampas bélicas, armas experimentales, armas hechizas y/o artesanales.

**Artículos 9. Armas de fuego de uso civil.** Para los efectos de la presente Ley, se consideran armas de fuego de uso civil los revólveres y pistolas semiautomáticas de cualquier calibre, así como las escopetas de bombeo, semiautomáticas, de retrocarga y avancarga con cañón de hasta veinticuatro (24) pulgadas y rifles de acción mecánica o semiautomática.

**Artículo 22. DIGECAM.** Se crea la Dirección General de Control de Armas y Municiones, en lo sucesivo DIGECAM, como una dependencia del Ministerio de la Defensa Nacional.

**Artículo 62. Tenencia.** Todos los ciudadanos tienen el derecho de tenencia de armas de fuego en su lugar de habitación, salvo las que esta Ley prohíba, cumpliendo únicamente con los requisitos expresamente consignados en la presente Ley.

**Artículo 70. Portación.** Con autorización de la DIGECAM, los ciudadanos guatemaltecos y extranjeros con residencia temporal o permanente legalmente autorizada, podrán portar armas de fuego de las permitidas por la presente Ley, salvo las prohibiciones contenidas en este cuerpo legal.

**Artículo 79. Portación de armas de uso civil por miembros de empresas de seguridad privada.** Las empresas de seguridad privada legalmente autorizadas podrán utilizar armas de fuego de uso civil, salvo lo dispuesto en el artículo 71 de la presente Ley. Para el efecto, el representante legal de la empresa podrá solicitar una licencia especial de portación. Las empresas privadas de seguridad deberán cumplir los requisitos siguientes:

- a. Estar debidamente habilitada y autorizada para la prestación de servicios de seguridad de conformidad con la ley específica de la materia;
- b. Describir las actividades a desarrollar, cantidad y tipo de armas a utilizar;
- c. Presentar la nómina de personal, el que deberá llenar todos los requisitos que establece la presente Ley para portación de arma de fuego;
- d. Indicar el personal que efectivamente utilizará las armas, que en todos los casos deberá llenar los requisitos que establece la presente Ley para la licencia de portación;
- e. El personal de la empresa de seguridad que porte el arma de fuego, acreditará su portación mediante credencial extendida por la DIGECAM;
- f. Las armas y municiones solamente podrán emplearse durante la realización de las funciones propias del servicio de seguridad que se preste, o en el marco de la práctica y capacitación de su personal;
- g. Las armas solamente podrán ser utilizadas por el personal acreditado por la DIGECAM;
- h. Las armas de fuego únicamente podrán portarse en el ámbito físico y durante el tiempo del desempeño efectivo de la función que así lo requiera;
- i. Las armas de fuego y la munición deberán permanecer en el lugar de resguardo de la prestadora de servicios de seguridad, y sólo serán retirados por razón del servicio y con medidas de seguridad, debiendo reintegrarse al establecimiento al término de la función;
- j. Los agentes privados de seguridad, en el cumplimiento de sus funciones, deberán estar debidamente uniformados, con su gafete visible conteniendo información personal, la licencia que acredita el número de registro del arma que porta y nombre de la empresa empleadora;
- k. Llevar un registro diario que será mensualmente remitido a la DIGECAM y que deberá incluir:
  1. El consumo de munición registrado durante el mes, ya sea por actividades de capacitación o entrenamiento, así como de munición que haya sido disparada en ejercicio de las funciones que prestan.
  2. Cualquier alteración en la nómina de su personal.

Sin perjuicio de lo regulado en el presente artículo, el control y uso de las armas de las empresas y prestadoras de servicios privados de seguridad legalmente autorizadas, se regirán por la ley especial, estatutos y demás disposiciones legales que regulen su organización y funcionamiento.



**Artículo 85. Armerías.** Para fines de la presente Ley, se entiende por armerías a los establecimientos que se dediquen a la reparación y servicio de armas de fuego.

**Artículo 89. Polígonos de tiro.** Para fines de la presente Ley se entiende por polígonos de tiro, los establecimientos que cuenten con la infraestructura necesaria para la práctica de tiro deportiva o de defensa. Las instalaciones deberán cumplir las normas de seguridad que establezca el Reglamento respectivo de la presente Ley y llevar los registros correspondientes a las prácticas de tiro que se efectúen. Las personas individuales o jurídicas deben obtener la autorización de la DIGECAM para la instalación de polígonos de tiro, para la práctica de tiro con armas de fuego.

**Artículo 98. Prohibiciones generales de transferencia e intermediación.** El capítulo II se refiere a la importación, exportación, venta, fabricación, modificación y reacondicionamiento ilegal de armas y municiones; el capítulo III se refiere a la tenencia y transporte ilegal de armas y municiones. El capítulo IV aborda el tema de la portación ilegal de armas de fuego. El capítulo V se refiere a los Polígonos de tiro y el capítulo VI menciona la modificación y reparación ilegal de armas de fuego<sup>17</sup>.

**Título IV. DELITOS, FALTAS, PENAS Y SANCIONES.** Artículos del 99 al 136 de la Ley de Armas y Municiones.

<sup>17</sup> Ley de Armas y Municiones, Decreto 15-2009 del Congreso de la República de Guatemala.

## MÓDULO IV

### ÁREA TEÓRICA OPERATIVA

#### 1. LA SEGURIDAD

##### a. Ámbitos de la seguridad

##### **Seguridad nacional**

Es la suma de todas las instituciones públicas y privadas dedicadas a brindar seguridad a los ciudadanos, para garantizar el desarrollo y la estabilidad de un

Estado. La seguridad nacional no es competencia exclusiva de la actividad militar y policial, sino que es responsabilidad de todos los habitantes de una nación.

### **Seguridad democrática**

“La Seguridad Democrática es la acción del Estado que garantiza el respeto, la promoción y la tutela de la seguridad, al mismo tiempo que el pleno ejercicio de los derechos humanos, mediante la creación de condiciones que permitan a la persona su desarrollo personal, familiar y social en paz, libertad y democracia, conforme con lo establecido en el Tratado Marco de Seguridad Democrática en Centroamérica”<sup>18</sup>.

### **Seguridad interior**

El ámbito de la seguridad interior enfrenta de manera preventiva y directa el conjunto de riesgos y amenazas provenientes del crimen organizado, delincuencia común, en defensa del estado democrático de derecho. Actúa bajo la responsabilidad del Presidente de la República, por conducto del Ministerio de Gobernación<sup>19</sup>.

### **Seguridad ciudadana**

Es el conjunto de condiciones sociales, políticas, económicas, culturales e institucionales que garantizan el adecuado funcionamiento de la comunidad y la convivencia ciudadana. Alcanza su máxima expresión en la participación multisectorial organizada, bajo el principio de corresponsabilidad de cada elemento de la comunidad, ya que se orienta a la lucha contra la violencia y la delincuencia, con el apoyo de la comunidad y de las autoridades locales.

Es un concepto jurídico que implica tanto el deber del Estado de preservar la tranquilidad individual y colectiva de la sociedad ante peligros que puedan afectarla, como la garantía del ejercicio de los derechos y libertades fundamentales del ser humano<sup>20</sup>.

<sup>18</sup> Ley Marco del Sistema Nacional de Seguridad, Decreto No. 18-2008, Art. 2.

<sup>19</sup> Ley Marco del Sistema Nacional de Seguridad, Decreto No. 18-2008, Art. 19.

<sup>20</sup> Pacto por la Paz, la Seguridad y la Justicia, año 2012.

### **Seguridad pública**

Se entiende como la garantía que el Estado proporciona con el propósito de asegurar el orden público, proteger la integridad física de las personas, así como el de sus bienes; prevenir la comisión de delitos e infracciones o reglamentos gubernamentales y de la Policía<sup>21</sup>. El Estado es el garante de la seguridad pública y el máximo responsable a la hora de evitar las alteraciones del orden social.

### **Seguridad comunitaria**

Esta fundamenta su actuación en nuevos paradigmas que comprometen activamente a la propia comunidad y a sus autoridades. Ambos deben estar en la capacidad de brindar consejos, cooperación e información y de aportar a la comprensión de los problemas que para los responsables de la seguridad pública se plantean en esta materia. A las comunidades y a sus autoridades se les debe

brindar confianza, atención oportuna y apoyo decidido, además de programas concretos de autoprotección, educación, recreación y modificación del entorno<sup>22</sup>.

### **Seguridad privada**

Es la suma de actividades que conforme las disposiciones legales vigentes, prestan sus servicios de seguridad privada, a empresas e instituciones que así lo requieran y que tiene por objeto proteger la integridad física de personas específicamente determinados y/o de su patrimonio; prevenir la comisión de delitos e infracciones en perjuicio de éstos; auxiliarlos en caso de siniestros y desastres, y colaborar en la aportación de datos o elementos para la investigación y persecución de delitos, en forma auxiliar y complementaria a la seguridad pública.

### **¿Qué es seguridad?**

Es la ausencia de riesgos que va desde los más amplios campos del análisis internacional, pasando por la seguridad nacional que el Estado considera vital defender, hasta su sentido más restringido refiriéndose a la seguridad del ser humano, la salvaguarda de sus intereses fundamentales y de su propia vida.

También puede definirse como el estado mental en el hombre proveniente de la idea que no existe miedo o temor. Es una sensación de tranquilidad o confianza. No se ve, se siente, es intangible, fluctuante, variable; depende de los niveles de seguridad aumento o disminuyendo el nivel o sensación de tranquilidad, siendo para el caso del presente manual.

#### **b. Seguridad de las instalaciones**

- 1) **Seguridad física:** Es el conjunto de medidas, acciones y procedimientos, tendientes a resguardar en forma total los recursos humanos, físicos y materiales de una empresa de cualquier tipo o género, contra agresiones.
- 2) **Seguridad de Instalaciones:** Es el conjunto de barreras que permiten disuadir, detectar y denegar y defenderse de amenazas externas a fin de minimizar daños.

#### **c. ¿Para qué sirve la seguridad física?**

- 1) Evita la entrada de personas no autorizadas.
- 2) Previene hechos delictivos.
- 3) Previene accidentes dentro de la empresa (ejemplo Incendios).
- 4) Evita daños a los empleados y a las instalaciones de la empresa cliente.
- 5) Evita robos de mercadería.
- 6) Detecta cualquier riesgo contra la instalación.

#### **d. Funciones generales de un agente de seguridad**

- 1) Ejercer la vigilancia y protección de bienes muebles e inmuebles, así

como la protección de las personas que puedan encontrarse en los mismos. Efectuar controles de identidad en el acceso o interior de inmuebles determinados, sin que en ningún caso puedan retener la documentación personal.

- 2) Evitar la comisión de actos delictivos o infracciones en relación con el objeto de su protección.
- 3) Poner inmediatamente a disposición de los miembros de las fuerzas y cuerpos de seguridad a los delincuentes en relación con el objeto de su protección, así como los instrumentos, efectos y pruebas de los delitos, no pudiendo proceder al interrogatorio de aquellos.
- 4) Efectuar la protección del almacenamiento, recuento, clasificación y transporte de dinero, valores y objetos valiosos.

#### **e. Medidas preventivas del agente de seguridad**

Durante el servicio de guardia o vigilante deberá tomar las siguientes precauciones:

- 1) En los traslados llevara el arma descargada,
- 2) En el relevo, intercambiará el arma sin munición en el tambor o la recamara, depositando el arma en su funda, cerrando el dispositivo de seguridad de la misma.
- 3) Bajo ningún concepto, extraerá el arma de la funda, si no es para repeler una agresión proporcional.
- 4) Ejercerá las tareas de vigilante de seguridad y riesgos específicos, para el correcto desempeño de las funciones de seguridad y medidas de emergencia en cada centro, que afecten el desarrollo de su trabajo.

#### **f. Medidas de protección en las empresas de seguridad privada**

- 1) Paredes.
- 2) Muros perimetrales.
- 3) Puertas eléctricas.
- 4) Malla y alambre electrificado (razzoribbon).
- 5) Circuito cerrado de televisión.
- 6) Alarmas contra robos.
- 7) Alarmas contra incendios.
- 8) Teléfonos.
- 9) Iluminación interna y externa.

## **2. LOS RIESGOS DE UN AGENTE DE SEGURIDAD PRIVADA**

Prestar servicios de protección de bienes inmuebles o personas que se encuentren en el interior del mismo durante el desempeño de su actividad, tratando de evitar cualquier acontecimiento que atente en contra del patrimonio, así como evitar el ingreso de personas no autorizadas.

## a. El Riesgo

### ¿Qué es el riesgo?

Es la vulnerabilidad de "bienes protegidos" ante un posible o potencial perjuicio o daño para las unidades, personas, organizaciones o entidades. Cuanto mayor es la vulnerabilidad mayor es el riesgo, pero cuanto más factible es el perjuicio o daño, mayor es el peligro.

Por tanto, el riesgo se refiere sólo a la teórica "posibilidad de daño" bajo determinadas circunstancias, mientras que el peligro se refiere sólo a la teórica "probabilidad de daño" bajo esas circunstancias.

También se puede definir como la posibilidad de ocurrencia de aquella situación (interna o externa), que puede afectar negativamente el logro del objetivo, o la gestión de un proceso.

## b. Clases de riesgos

**Riesgo Estratégico:** Relacionados con la misión y el cumplimiento de los objetivos estratégicos, la clara definición de políticas.

**Riesgos de Imagen:** Están relacionados con la percepción y la confianza por parte de la ciudadanía hacia la institución.

**Riesgos Operativos:** Provenientes del funcionamiento y operatividad de los sistemas de información institucional, de la definición de los procesos, de la estructura de la entidad.

**Riesgos de criminalidad:** En la mayoría de casos son hechos delincuenciales cometidos por los humanos, tales como; el robo, el fraude y ataques informáticos, dentro de otros.

**Riesgos Financieros:** Relacionados con el manejo de los recursos de la entidad.

**Riesgos de Cumplimiento:** Se asocian con el cumplimiento de los requisitos legales, contractuales, de ética pública, compromiso ante la comunidad.

**Riesgos de Tecnología:** Relacionados con la capacidad tecnológica de la Entidad para satisfacer sus necesidades actuales y futuras.

## c. Tipos de riesgos

- 1) Riesgo laboral
- 2) Riesgo de accidente
- 3) Riesgo financiero
- 4) Riesgo operacional
- 5) Riesgo relacional
- 6) Riesgo de la información y sus sistemas.

- 7) Riesgo de seguridad
- 8) Riesgo informático, dentro de otros.

#### **d. Reducción de los riesgos**

Los riesgos de trabajo se pueden prevenir realizando una vigilancia y supervisión constante tanto de las condiciones inseguras que existan en nuestro entorno, como sobre los actos inseguros que puedan producir los trabajadores.

### **3. CONTROL DE ACCESOS**

#### **a. ¿Qué es un control 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.

#### **b. Objetivos del control de accesos**

- 1) Mantener el control de ingreso de personas, empleados y visitantes.
- 2) Mantener el control de ingreso y egreso de vehículos de la empresa, visitantes, proveedores etc.
- 3) Mantener el control de la mercadería que ingresa y egresa de la empresa.

#### **c. Tipos de control de accesos**

- 1) Bancarios
- 2) Residenciales
- 3) Industriales
- 4) Hoteles
- 5) Centros de recreación
- 6) Inmuebles
- 7) Comerciales, dentro de otros

#### **d. Principales sistemas electrónicos en un control de acceso**

- 1) Arco detector de metales
- 2) Detectores de metales manuales
- 3) Tarjetas de aproximación
- 4) Barreras vehiculares de uso intensivo
- 5) Columna expendedora lectura de tickets de parqueo
- 6) Cajero de pago automático
- 7) Sistema guiado de plazas (parqueos)

#### **e. Teclados para acceso**

El agente de seguridad debe tener bien claro que no todos los controles de acceso son iguales, cada uno funciona según las necesidades de la empresa por lo que se hace necesario cumplir con las medidas generales de seguridad, pero respetando sus políticas, y reglamentos internos de trabajo.

Es importante tener claro que en cada uno de ellos las tareas difieren según el puesto de servicio, primero porque se está protegiendo y segundo porque se trabaja de acuerdo a los reglamentos y políticas de la empresa-cliente. Las medidas de seguridad son aplicables a todos los puestos, sin embargo, los procedimientos a seguir cambian. A continuación, estudiaremos algunos tipos de controles en los que más se desempeña el profesional de seguridad.

**f. Control de acceso bancario**

- 1) Aquí el acceso al público es libre, no existe un control escrito de ingreso y salida de personas.
- 2) Aún en los parqueos de los mismos tampoco existe un control de ingreso y salida, en algunos casos le extienden al cliente un ticket con la hora de entrada y número de placas del vehículo el cual debe devolver al salir.
- 3) Si existe un control de ingreso restringido de armas de fuego, blancas, contundentes, mochilas, uso de celulares, radios etc.
- 4) Se aplica el registro físico de personas que ingresan al banco, todo esto con mucha educación.
- 5) Para facilitar esta tarea algunos bancos, especialmente las agencias centrales de los mismos cuentan con un sistema de arco detector de metales, y en algunos casos se hace de manera personal por parte de la seguridad, ya sea utilizando un detector manual o utilizando las manos (tacto).
- 6) Aquí el oficial de seguridad aplicará vigilancia estacionaria verificando desde su posición cualquier irregularidad.
- 7) El control debe ejercerse en todas las áreas: (periférica, perimetral, área pública interna, área restringida, área crítica).
- 8) El área más conflictiva aquí es el área periférica o área externa. Aquí pone atención a vehículos o personas sospechosas en las afueras del banco.
- 9) También el área de servicio al cliente, receptores pagadores, salas de espera etc. Hay que tenerlas bien vigiladas, cualquier anomalía debe ser reportada inmediatamente.
- 10) No puede distraerse con mujeres, niños, ancianos. Si le solicitan alguna información debe dirigirlos a servicio al cliente.
- 11) Su posición todo el tiempo debe ser: con buena presencia policial, amable, pero con autoridad, muy atento a todo lo que sucede.
- 12) Deben mantener una buena comunicación con todos los compañeros que se encuentran en las diferentes posiciones.

**g. Control de accesos residencial**

- 1) En este tipo de controles se aplican control de ingreso de personas, vehículos y objetos.
- 2) Existen cuadros de control de vehículos y personas.
- 3) El agente de seguridad debe anotar en los mismos todos los datos que se describen, bien claros, solicitar el documento respectivo (DPI, licencia de conducir)

- 4) En la mayoría de residenciales previo al ingreso de cualquier visitante ya sea a pie o en vehículo se solicita la autorización del condómino.
- 5) En el caso de salida de objetos ejemplo: camiones o paneles cargadas de objetos tales como: estufas, refrigeradores, camas, etc. Debe existir un aviso previo a la salida, si no hubiera no puede permitir la salida de los mismos. ¡puede ser un robo a una casa!
- 6) De preferencia el agente de seguridad debe contar con un listado de todos los condóminos que son propietarios, de los que arrendan y de las casas en construcción. Esto facilitará la tarea policial ya que permitirá conocer quiénes son los dueños y por consiguiente quienes pueden autorizar los ingresos y salidas de sus residencias.
- 7) El agente de seguridad no puede dar información de ningún condómino.
- 8) No permita que el visitante le de teléfonos de la supuesta persona que visita, nunca llame a teléfonos extraños. ¡puede ser una trampa!
- 9) No se deje sorprender por personas que digan que son hermanos, primos, tíos de algún condómino y que necesitan ingresar a la casa. Usted debe hacer el mismo procedimiento de identificación.
- 10) Si tiene dudas de los tripulantes de un vehículo, pida que bajen los vidrios.
- 11) En el caso de que en la casa de un condómino hagan una fiesta, el propietario debe enviar con anticipación un listado de sus invitados, esto permitirá que no ingrese ningún intruso que pretenda cometer un hecho delictivo.
- 12) Según las políticas de la mayoría de residenciales, no se permite el ingreso de vendedores ambulantes, vehículos de propaganda, repartidores de volantes etc. salvo los autorizados por la administración del residencial.
- 13) Es importante cualquier duda en relación a un procedimiento de seguridad, puede consultar a su supervisor, o a la administración del residencial.
- 14) No tome decisiones que afecten la seguridad, si no sabe qué hacer consulte.

#### **h. Control de accesos en centros comerciales**

- 1) Aquí el acceso es libre para todos los visitantes.
- 2) En el caso de los vehículos se les da un ticket con el número de placas de su vehículo y la hora de entrada, el cual deben entregar al salir.
- 3) Aquí se realiza tarea de patrullaje y vigilancia (a pie, en bicicleta y estacionario).
- 4) El agente de seguridad verifica que todas las personas que circulen dentro del centro comercial guarden el comportamiento debido.
- 5) Si se observa presencia de personas o vehículos personas debe informar inmediatamente a sus compañeros y a la administración del centro comercial.



- 6) El agente de seguridad pone atención en los parqueos de vehículos verificando que:
  - a. No existan personas dentro de los vehículos estacionados.
  - b. Que no existan personas forzando las chapas de los vehículos.
  - c. Que no hayan colisiones entre los vehículos.
  - d. Dar la vía para que los vehículos circulen y no se haga tráfico.
  - e. Guiar a los vehículos hacia los estacionamientos vacíos.
  - f. Es importante que el agente de seguridad esté constantemente comunicado con sus compañeros.
  - g. No se distraiga con mujeres, niños, etc. Si le solicitan información de la ubicación de un local, proporcione solo la necesaria, de acuerdo a las normas del centro comercial.
  - h. Cualquier duda que tenga consulte a su jefe superior inmediato.
- i. **Tareas que el agente de seguridad privada debe cumplir en el control de accesos**
  - 1) Control de personas y vehículos
  - 2) Registro escrito en formatos específicos
  - 3) Identificación de personas
  - 4) Operación de aparatos de comunicación
  - 5) Inspección y registro de personas, objetos personales y vehículos
  - 6) Cumplimiento de instrucciones, reglamentos y políticas de la empresa.
- j. **Características de un agente de seguridad privada en un control de accesos**
  - 1) Muy observador: Esto le permitirá detectar conductas sospechosas en el visitante tales como: nerviosismo, baja el rostro, se nota inseguro, desvía su vista, etc.
  - 2) Buena memoria: El agente de seguridad deberá retener mentalmente aspectos importantes en el visitante tales como: estatura, complexión, acento al hablar, motivo de visita de la persona etc., para que en cualquier momento que se le consulte alguna característica de la persona pueda describirla sin mayores problemas.
  - 3) Informar los hechos: Cada situación que el agente de seguridad considere fuera de lo normal deberá informarla, esto le permitirá no ser vulnerable ante algunas propuestas del visitante tales como: “yo ya soy conocido déjeme entrar”, “yo siempre vengo a este lugar”, “me envió el Gerente General de la empresa”, etc.

## 4. IDENTIFICACIÓN DE PERSONAS

### a. 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 únicamente los regulados en la ley.

### **b. Criterios para la identificación**

Procede realizar la identificación de una persona cuando, entre otros, concurren los siguientes supuestos:

- 1) El guardia observa una actitud sospechosa de actividad delictiva.
- 2) Ante la presencia de un guardia, la persona emprende la huida.
- 3) Merodeadores de ciertos lugares
- 4) Por procedimientos de seguridad, previamente acordados y establecidos.

### **c. Principios básicos para la identificación**

Para efectuar una identificación, es conveniente:

- 1) Llevarla a cabo, por lo menos, dos guardias.
- 2) Elegir un lugar adecuado que facilite la seguridad si es posible, con pocas salidas de escape.
- 3) Aproximarse a la persona a identificar con precaución, observando atentamente sus movimientos y si en los alrededores existen otros elementos que puedan apoyarle, armas u objetos que puedan ser utilizados como tales o cualquier otra circunstancia que pudiera poner en peligro nuestra seguridad, la de terceros.
- 4) Conservar fuera de su alcance armas y objetos contundentes peligrosos.
- 5) Permanecer atento en todo momento, a cualquier cambio de actitud de la persona.
- 6) Mantener en todo momento la necesaria corrección y serenidad en el trato para con la persona, lo que no se opone a que nuestra actitud sea enérgica y decidida.
- 7) Conservar la dignidad de la persona, exponiéndolo el menor tiempo posible a la mirada de curiosos y no emplear actitudes que puedan ser vejatorias para él. Si se prevé que la intervención pudiera prolongarse, se conducirá a la persona a un lugar apartado de curiosos.
- 8) Informar a la persona de los motivos de su identificación.

### **d. Ejecución**

En la ejecución de la identificación, uno de los guardias actuantes desempeñará las funciones de intervención, mientras que el otro apoyará y cubrirá al compañero.

Identificación en situación de sospecha.

- 1) **Guardia a:** protección enlace.
  - a) Se situará de forma lateral 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.
- b) Protegerá al agente b que interviene.

2) **Guardia b:** intervención.

- a) Se situará de semi-perfil a una distancia prudencial.  
b) Anunciará claramente su intención.  
c) Procederá a las comprobaciones habituales.

**e. 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.

1) **Guardia a:** protección enlace.

Mantener la misma posición que la situación normal (de 2 a 4 metros de la persona) presto a intervenir, pero asegurándose de su arma, para lo cual colocará la mano en la funda.

2) **Guardia b:** intervención.

- a) Procederá en primer lugar a realizar un control de seguridad completo  
b) Si es necesario se procederá a un registro (registro) utilizando, si es posible, una pared, un carro, o cualquier otro obstáculo natural.  
c) A la menor dificultad o en caso de descubrimiento de objetos peligrosos informará al guardia A del peligro, siguiendo los criterios y principios básicos del registro.

**f. Identificación en situaciones de alarma**

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

1) **Guardia a:** protección enlace

- a) No perder de vista a la persona a identificar.  
b) Hacer evolucionar su posición espacial en función del agente b.  
c) Estar muy atento al entorno.

2) **Guardia b:**

- a) Exigirá a la persona a identificar que no se mueva sin que se le ordene.  
b) En caso de que la persona ponga resistencia la someterá al orden sin agredirla físicamente.  
c) Procederá a un registro exhaustivo teniendo en cuenta los principios básicos de dicha técnica.

**g. Finalidad**

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

**h. Medios de identificación**

- 1) DPI
- 2) Licencia de conducir

**i. Pasos para atender a un visitante**

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

**j. ¿Cómo identificar a un visitante peatón?**

- 1) Nombre completo
- 2) Persona que visita
- 3) Motivo de la visita
- 4) Documento de identificación
- 5) Hora de entrada
- 6) Hora de salida
- 7) Observaciones

**k. ¿Cómo identificar a un visitante en vehículo?**

- 1) Número de placas del vehículo
- 2) Marca del vehículo
- 3) Color del vehículo
- 4) Tipo de vehículo
- 5) Identificación del conductor
- 6) Motivo de la visita
- 7) Hora de entrada
- 8) Hora de salida
- 9) Observaciones

**l. Obligaciones del profesional en seguridad en un control de accesos**

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

**m. Ventajas de un control de accesos**

- 1) Controla el flujo de personas y objetos en un sitio determinado.

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

#### **n. Registro y Cacheo**

##### **Cacheo:**

Es un reconocimiento superficial, exhaustivo y completo, que realiza un guardia 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 guardias intervinientes o de las terceras personas.

##### **Registro**

Es la inspección efectuada a fondo. No se limita 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. Los registros los realizan los guardias de seguridad, en una empresa o en cualquier tipo de oficinas donde prestan sus servicios, y en las garitas limitarse únicamente en verificar los baules de los vehículos, para no incurrir en ilegalidad)

#### **o. Diferencia entre registro y cacheo**

##### **Registro:**

- a. La inspección efectuada es a fondo y no superficial, no limitándose a la persona sino a las pertenencias que pueda transportar en ese momento, con fines de investigación y/o flagrancia.
- b. 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.
- c. El tiempo que se dedica al registro es mayor que la realización del cacheo.
- d. El registro puede efectuarse “in situ” o después de trasladar a la persona a algún lugar más adecuado. El registro se realiza en el lugar en que se intercepta a la persona, y se hace cuando alguien es sorprendido infraganti cometiendo un ilícito en una propiedad privada donde se presta el servicio y lo realiza un agente del mismo sexo).

##### **Cacheo**

- a. La inspección es superficial y se realiza tanteando el cuerpo de la persona sobre sus ropas, con las yemas de los dedos y las palmas de las manos, para el cacheo de las mujeres debe ser una agente de sexo femenino.

- b. Su principal finalidad se basa en garantizar la seguridad de los guardias, de la propia persona y de terceras personas. Por ello buscan solamente armas o elementos peligrosos.
- c. Se trata de una operación rápida que tiene lugar por razones de urgencia.
- d. Se produce en el mismo lugar en el que se intercepta a la persona.

### 1) Principios básicos

- a. El registro debe ser realizado por dos guardias, cada uno de ellos con una función distinta, pero a la vez complementaria. Uno realiza labores de guardia ejecutante, mientras que el otro cubre y apoya al compañero.
  - 1) Guardia ejecutante: imparte instrucciones a la persona y prepara y efectúa el registro.
  - 2) Guardia 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 de la persona, auxiliara al compañero en su redacción.
- b. Debe ser minucioso, extenso, rápido y metódico.
- c. El registro se realizará, en la medida de lo posible, manteniendo a la persona en situación de equilibrio inestable, apoyado sobre pared, vehículo o cualquier otro objeto natural.
- d. Deberán adoptarse medidas complementarias de seguridad en relación a los siguientes aspectos:
- e. Peligrosidad de la persona: en cuyo caso, deberán extremarse las medidas de seguridad.
  - 1. El lugar: en general es conveniente realizar el registro en lugares que ofrezcan grandes dificultades para la fuga de la persona por la inexistencia de objetos o edificaciones, que le permitan parapetarse o ayudarlo en la fuga. Del mismo modo, deben evitarse a 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 registro 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 de la persona, 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.
  - 2. El momento: es este aspecto de gran relevancia para el buen desarrollo del registro, pudiendo distinguir fundamentalmente dos:
  - 3. El registro durante la noche: cuando sea necesario practicarlo, se realizará donde haya luz y si es posible con apoyo de refuerzos.

4. El registro durante el día: estos casos las precauciones se limitan a la selección de un lugar de difícil huida para la persona y alejado de grandes aglomeraciones de personas, todo ello para evitar reacciones contrarias y proteger la dignidad del persona.
  5. Los espectadores: se ha de procurar realizar el registro en un lugar al abrigo de espectadores.
- f) Si son varias las personas objeto del registro, se tendrán en cuenta las siguientes consideraciones:
1. Se colocarán 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.
  2. El registro será individual y a cierta distancia de los demás, al menos tres metros.

## **2) Normas a tener en cuenta**

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

## **3) Ejecución**

Como ya quedo expuesto, el registro debe ser efectuado al menos por dos guardias, de forma que uno ejecute y el otro proteja y apoye. El sindicado debe permanecer, siempre que sea posible en posición inestable o desequilibrada. Esto se realiza si y solo si al guardia se le presenta una situación infraganti y es necesario realizarlo sin la presencia de un agente de seguridad pública

En la ejecución se seguirá el siguiente orden:

- a) Se comenzará por la parte del cuerpo que ofrezca más peligro en caso de agresión.
  1. Si está de pie, se bajará de las manos a los pies.
  2. Si esta tendido, desde los pies hasta las manos.
- b) Se recorrerán todas las partes del cuerpo, rozándolas con la presión suficiente que permita detectar armas u objetos.
- c) No se debe palpar, ya que entre dos contactos sucesivos pueden pasar desapercibidos los efectos que se buscan.
- d) Se registrará el lado derecho de la persona con la mano derecha del guardia y al contrario.
- e) Mientras se lleva a cabo la intervención:

1. 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.

2. Si se encuentra algún arma u objeto persona, se colocará a conveniente distancia sin examinarlo y se continuará el registro.

3. Se apartarán momentáneamente lapiceros, mecheros, objetos duros y alargados y todo lo que pueda ser susceptible de contener un arma simulada.

#### **4) Posiciones**

##### **a) De pie**

1. Indicará al sindicado que se sitúe a un metro de la pared o carro más próximo, apoyando las manos en cruz.
2. Las piernas estarán abiertas y las puntas de los pies hacia el exterior. Esta posición, cuanto más exagerada sea más efectiva y segura es.
3. Inmediatamente el guardia colocará el pie derecho delante del mismo pie del sindicado, cacheando con su mano diestra el lado derecho.
4. El grupo de apoyo, se situará a una distancia de cuatro a cinco metros.

##### **b) Tendido**

1. Se adoptará esta posición cuando:
  - a. Se prevea una especial peligrosidad
  - b. Si existe agresividad del público que obliga a desviar la atención para protegerse del mismo.
  - c. En flagrancia o seguimiento de incidente con arma de cualquier tipo
2. 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.

#### **5) Actuación en situación normal**

Es aquella que se inscribe en el quehacer diario del guardia. 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.

##### **a) Guardia a: Protección- enlace**

1. Situarse frente al individuo, realizando un control de seguridad previo.
2. Situarse de semi-perfil y cerca del individuo o de frente a una distancia de dos a cuatro metros, respetando la zona de seguridad del guardia b.
3. Permanecer atento a toda evolución del comportamiento de la persona requerida.
4. Estar atento al entorno.

##### **b) Guardia b: Intervención**

1. Hacer frente al individuo, situándose por detrás y ligeramente de lado



para cachearlo con los brazos extendidos.

2. Actuar con método y demás principios básicos expuestos anteriormente, sin olvidar todo accesorio que porte el sindicado.
3. Estar atento a toda evolución que signifique cambio de la situación.

**p). Las áreas de seguridad**

- 1) **Área perimetral:** Se refiere a las paredes, puertas, ventanas, sistemas de alarmas que protegen y delimitan la instalación, incluyendo el profesional de seguridad.
- 2) **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).
- 3) **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).
- 4) **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).
- 5) **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).

## 5. PATRULLAJE Y VIGILANCIA

### a. Qué es el 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.

Se denomina servicio de vigilancia y patrullaje al conjunto de medidas de carácter público que durante el recorrido de patrullaje realizaran los guardias o agentes de seguridad privada, destinadas a garantizar la seguridad a las entidades e instituciones, jurídicas y físicas, el buen orden de convivencia y obstaculizar la ocurrencia de hechos delictivos.

### b. Objetivos

- 1) Mantener un adecuado clima de seguridad y protección a personas, bienes, valores y patrimonio, en forma permanente o en sus desplazamientos.

- 2) Efectuar presencia en los lugares más vulnerables con el objeto de prevenir y disuadir cualquier amenaza.
- 3) Crear un ambiente de seguridad y una sensación de tranquilidad o confianza en los lugares donde se prestan los servicios.

#### **c. Principios del patrullaje**

##### **1) Territorialidad o áreas de responsabilidad asignada.**

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.

##### **2) 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.

##### **3) 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.

#### **d. Tipos de patrullaje rondas o recorridos de seguridad privada básicos**

- 1) 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.
- 2) 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.
- 3) 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.

#### **e. Formas de patrullaje rondas o recorridos de seguridad privada**

Los distintos tipos de patrullaje pueden definirse según los medios de desplazamientos utilizados:

- 1) Patrullaje rondas o recorridos de seguridad privada a pie:** el patrullaje a pie consiste en la actividad que cumplen los agentes en la vía pública con la misión de realizar la vigilancia y patrullaje en un área predeterminada sobre la cual el oficio o grupo de agentes recorre el sector asignado sin el empleo de ningún medio de transporte.

- 2) **Patrullaje rondas o recorridos de seguridad privada 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. Sus principales ventajas son:
  - a) Se cubre un área mayor en menos tiempo.
  - b) Se desplaza más rápido a cada sitio.
  - c) Se le puede dar una respuesta más pronta.
  
- 3) **Patrullaje rondas o recorridos de seguridad privada en moto:** 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 supervisor o agente de seguridad 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.).
  
- 4) **Patrullaje a caballo:** Desplazamiento efectuado en fincas rústicas, en desarrollo de las funciones propias del servicio con el fin de adelantar acciones preventivas y disuasivas.
  
- 5) **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) dependiendo la estructura del circuito ya sea analógico o basado en redes IP, aunque se pueden realizar combinaciones dependiendo las necesidades del sitio. Las cámaras pueden ser fijas, con zoom, móviles o PT (Pan, Tilt) o PTZ (Pan, Tilt, Zoom) como por ejemplo las llamadas domo, debido a la forma de domo invertido que presentan, y las cámaras con posicionador, que pueden ser remotamente móviles. Este movimiento se puede hacer mediante una consola o teclado mediante el cual se pueden manejar las diversas opciones del software instalado en ésta. Constan también en un sistema CCTV de video vigilancia dispositivos como: lámparas infrarrojas, sensores crepusculares, posicionadores, teleobjetivos, análisis de vídeo y video inteligente, etc. La tecnología de las cámaras permite actualmente según los modelos, captar imágenes térmicas en total oscuridad, o imágenes en oscuridad iluminadas con infrarrojos que la vista no es capaz de ver.
  
- 6) **Patrullaje rondas o recorridos de seguridad privada proactivo:** Es el que se realiza en aquellos sitios que por su caracterización están proclives a enfrentar una amenaza contra sus bienes o personas.
  
- 7) **Patrullaje rondas o recorridos de seguridad privada reactivo:** Es el recorrido que se realiza luego de enfrentar una amenaza y siendo necesaria la localización de individuos u objetos, denunciando a la Policía Nacional Civil.

## 6. COMUNICACIÓN OPERATIVA

### a. Qué es la 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. Si el emisor y el receptor están lejos uno del otro, se habla de comunicación a distancia o telecomunicación.

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.

### b. Entorno de las comunicaciones

Según la naturaleza del canal por el que se transmiten la electricidad o las ondas, las comunicaciones pueden ser:

- 1) **Alámbricas** si la información, que viaja en forma de corriente eléctrica o de ondas, se transmite a través de un cable
- 2) **Inalámbricas** si la información se transmite a través del aire o del vacío. Los factores más importantes relativos al canal de transmisión se miden por parámetros de la información siendo los siguientes:
  - a) Capacidad máxima o ancho de banda.
  - b) Las distorsiones o interferencias con otras señales.
  - c) La atenuación que sufre la señal en su recorrido por dicho canal o medio.
  - d) Las distorsiones o interferencias con otras señales.

Actualmente con el desarrollo de la tecnología en las comunicaciones existen diferentes tipos de cable; la elección de uno u otro depende de lo que quiera transmitir, ya sea por corriente eléctrica o por luz y del riesgo de posibles cortes o interferencias en la señal. Los principales tipos son:

- a) Cable de par trenzado
- b) Cable coaxial y
- c) Cable de fibra óptica.

En los lugares que no existe energía eléctrica, existe la posibilidad de transmitirla en forma de ondas, sin necesidad de cables. Una onda se define por las siguientes magnitudes:

- d). **La frecuencia (f)**: Es la cantidad de veces que la onda se repite por segundo. Se mide en hercios o ciclos/segundo.
- e) **La velocidad (v)**: Es la distancia que avanza la onda por unidad de

tiempo. Se mide en metros/segundo.

f) **La energía (e)**: Está estrechamente relacionada con la frecuencia.

**c. Características básicas de la comunicación**

- 1) **Claridad**: los mensajes deben ser claros, fácilmente decodificados e inequívocos.
- 2) **Precisión**: la información transmitida en el mensaje debe ser precisa y completa.
- 3) **Objetividad**: la información transmitida por el emisor debe ser veraz, auténtica, lo más imparcial posible, es decir, objetiva.
- 4) **Oportuno**: el mensaje debe transmitirse en el momento preciso, es decir, aquel en el cual surge el efecto adecuado para el fin que se desea conseguir.
- 5) **Flexibilidad**: es una característica a través de la cual el personal demuestra sensibilidad a condiciones cambiantes, y puede ser capaz de adaptarse a situaciones inesperadas. La flexibilidad es una ventaja en la comunicación.

**d. Elementos básicos de la comunicación**

- 1) **Emisor**: Aquél que transmite la información (un individuo, un grupo o una máquina).
- 2) **Mensaje**: Es el material que la fuente comunica, o sea el contenido de las informaciones que emiten.
- 3) **Canal**: Es el medio a través del cual el mensaje se difunde o circula en forma de señales.
- 4) **Receptor**: La persona que recibe el mensaje, aunque éste no haya sido destinado a él.
- 5) **Código**: Conjunto o sistema de signos que el emisor utiliza para codificar el mensaje.
- 6) **Contexto**: Circunstancias temporales, espaciales y socioculturales que rodean el hecho o acto comunicativo y que permiten comprender el mensaje en su justa medida.
- 7) **Mensaje**: La propia información que el emisor transmite.

**e. Uso correcto del radio**

Toda comunicación por radio debe ser clara fija y concisa evitando interrupciones innecesarias o creando alarmas indebidas, tomando en cuenta que de una buena comunicación depende la reacción inmediata del apoyo que se solicite o cubrir la emergencia que se presente en el cumplimiento de sus funciones, para tal efecto en las transmisiones una opción es utilizar el alfabeto fonético internacional.

**f. El uso de claves, alfabeto fonético y códigos**

**1. El alfabeto fonético ICAO**

- 1) A= Alfa
- 2) B= Bravo
- 3) C= Carlos

- 4) D= Delta
- 5) E= Eco
- 6) F= Foxtrot
- 7) G= Golfo
- 8) H= Hotel
- 9) I = India
- 10) J = Julieta
- 11) L= Lima
- 12) M = Miguel
- 13) N = Noviembre
- 14) O= Oscar
- 15) P= Papa
- 16) Q= Quebec
- 17) R= Romeo
- 18) S= Sierra
- 19) T= Tango
- 20) U= Uniforme
- 21) V= Víctor
- 22) W= Whisky
- 23) X= Xilofono
- 24) Y= Yanqui
- 25) Z= Zulu

## 2. El Código Numérico

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

### • Clave “Q”

CÓDIGO	FORMA AFIRMATIVA	FORMA INTERROGATIVA	EJEMPLO
QRA	mi indicativo es ...	¿Cuál es su indicativo?	mi qra es ea0jc operador Juan Carlos
QRG	mi frecuencia es ...	¿Cuál es su frecuencia?	tu qrg es 10.368 mhz
QRK	su señal es ininteligible	¿Es inteligible mi señal?	tu transmisión es qrk
QRL	esta frecuencia está ocupada	¿Esta frecuencia está ocupada?	utilizada exclusivamente con código morse
QRM	interferencia artificial		hay otro qso 2 khz abajo que produce mucho qrm

QRN	ruido de electricidad estática o atmosférica		hoy la banda esta ruidosa, oigo mucho qrn
QRO	aumentar potencia de emisión		necesito qro cuando la propagación es mala
QRP	bajar potencia de emisión		estoy usando un equipo qrp casero de 3 vatios
QRQ	aumentar la velocidad de transmisión	¿Puede aumentar la velocidad de transmisión?	aumento la velocidad de transmisión
QRS	envió el código Morse más despacio	¿Puede enviar el código morse más despacio?	por favor qrs, soy novato en código morse
QRT	ceso la transmisión	¿Puede cesar su transmisión?	me ha encantado hablar contigo, pero quedo qrt para cenar
QRV	listo para recibir	¿Usted está listo para recibir?	¿Estará qrv para la próxima expedición?
QRX	esperar un momento, lo llamare nuevamente	¿Puede Ud. esperar a ser llamado nuevamente?	Por favor qrx en... (hh/mm/ss).
QRY	turno		¿Cuál es mi qry?
QRZ	... lo está llamando	¿Quién me llama?	¿qrz? oigo alguien llamar muy débilmente
QSA	intensidad de la señal		tu qsa es 9+40
QSB	la señal se desvanece	¿La señal se desvanece?	recibo tu señal qsb
QSL	acuse de recibo	¿Acusa Ud. recibo?	qsl a tu ultima transmisión
QSO	Establecer conversación con...	¿Puede establecer comunicación con...?	por favor, haga Ud. qso con (nombre o estación)
QSY	cambio de frecuencia a ...	¿Podemos cambiar de frecuencia a...?	haz qsy 5 khz arriba
QTC	tengo mensaje para terceros	¿Tiene mensaje para terceros?	Te envié qtc para... (nombre o estación)
QTH	posición geográfica o ubicación	¿Cuál es su posición o ubicación?	mi qth es south park, colorado
QTR	hora exacta	¿Cuál es la hora exacta?	qtr es 2000 z
QRU	Estado	¿Cuál es su estado?	Acá todo esta qru positivo.

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.

## 7. REDACCIÓN DE INFORMES

### a. ¿Qué es un informe?

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, siempre y cuando no ponga en riesgo su seguridad y la de otras personas.

### **b. Objetivo de un informe**

Un informe tiene por objetivo la comunicación de algo, describiendo y precisando hechos y procedimientos; lo cual, genera alguna acción como resultado de su lectura.

En cierto sentido, el personal de seguridad privada es un observador remunerado y su papel principal es la prevención y la disuasión. Cuando un incidente ha sido cometido, es su responsabilidad observar y reportar.

### **c. Reglas para la elaboración de un informe**

- 1) Breve pero completo,
- 2) Debe contener sólo la información necesaria,
- 3) Sin repeticiones o redundancias,
- 4) Bien estructurado y organizado,
- 5) Limpio y ordenado (impreso o con letra clara),
- 6) Sólo debe reportar los hechos y no sus conclusiones,
  - a) Hecho: es algo que realmente ha pasado, o se conoce que es verdad.
  - b) Conclusión es un juicio u opinión que se forma como resultado de los hechos.

### **d. Estructuración de Informes**

1. El informe debe incluir la siguiente información:
  - a. Información básica sobre el incidente, poniendo especial relevancia en los hechos y personas involucradas.
  - b. Lugar, fecha y hora del incidente.
  - c. Narración del incidente, teniendo cuidado de no repetir información que ya aparece anteriormente.
  - d. Nombre del Agente.
2. Al reportar un incidente, recuerde incluir estos seis elementos básicos:
  - a. ¿Quién?
  - b. ¿Qué?
  - c. ¿Dónde?
  - d. ¿Cuándo?
  - e. ¿Cómo?
  - f. 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.

GUARDIA DE SEGURIDAD

Justo Rufino Barrios

## **8. DEFINICIÓN Y PRÁCTICA DE ARMAS PARA LA SEGURIDAD PRIVADA**

### **a. Armamento y tiro**

Es el conjunto de armas, accesorios, equipo complementario y materiales empleados en la seguridad privada.

**1) Arma:** Es un instrumento u objeto destinado a defender u ofender.

**2) Arma de fuego:** Es todo instrumento de acción mecánica que funciona a base de un mecanismo de percusión e ignición, el cual proyecta ojivas de diferente material y que tiene por objeto impactar en un cuerpo determinado, previamente seleccionado por quien lo utiliza. Las armas de fuego se dividen en:

1. Béticas o de uso exclusivo del Ejército de Guatemala
2. De uso de las fuerzas de seguridad y de orden público del Estado
3. De uso y manejo individual
4. De uso civil
5. Deportivas

6. De colección o de museo

**Descripción de las armas de uso y manejo individual Artículo 8. (Ley de Armas y Municiones)**

Las armas de uso y manejo individual, comprenden:

1. Revólveres
2. Pistolas automáticas
3. Semiautomáticas de cualquier calibre
4. Fusiles militares de asalto táctico
5. Pistolas de ráfaga intermitente continua o múltiple
6. Rifles de acción mecánica o semiautomática
7. Rifles de asalto
8. Carabinas automáticas
9. Ametralladoras
10. Subametralladoras
11. Metralletas
12. Carabinas y subfusiles con armazón de
13. Armas de propósito especial
14. Subametralladoras cortas o acortadas, automáticas o semiautomáticas
15. Rifle/lanzagranadas
16. Escopetas de cualquier tipo y calibre
17. Lanza granadas
18. Armas automáticas ensambladas a partir de piezas de patente y armas hechizas, rústicas o cualquier modificación con propósito de ocultamiento

**Armas de fuego de uso civil. Artículo 9. (Ley de Armas y Municiones)**

Se consideran armas de fuego de uso civil:

- a) Revólveres y pistolas semiautomáticas, de cualquier calibre.
- b) Las escopetas de bombeo, semiautomáticas, de retrocarga y avancarga con canon de hasta veinticuatro (24) pulgadas y rifles de acción mecánica o semiautomática.

**3) Arma alimentada:** Un arma está alimentada cuando la munición que debe disparar se encuentra en su mecanismo de disparo.

**4) Arma montada:** Un arma está montada o cargada, cuando sus mecanismos de disparo y percusión se encuentran en disposición de funcionamiento activo.

**5) Arma de repetición:** Es aquella en la que cada disparo, el tirador debe efectuar la operación de montar y cargar.

**6) Arma semiautomática:** Es aquella en la que, una vez efectuado el primer disparo, el tirador tan sólo ha de hacer funcionar el mecanismo de disparo para que estos vayan sucediéndose a su voluntad. El orden en que se realizan las operaciones necesarias para efectuar disparos es la siguiente:

- a. La primera carga y primer disparo se realiza por la acción del tirador
- b. La expulsión y posterior recarga, la realiza el arma automáticamente
- c. Para cada disparo posterior, el tirador debe accionar únicamente el mecanismo de disparo.

**7) Arma de acción simple:** Es aquella que su mecanismo de disparo, es accionado únicamente con poner en funcionamiento el mecanismo del disparador, accionándolo de manera continua sin cargar o recargar el arma, la cual recarga por medio de revoluciones (revólver).

### **Artículos de defensa. Artículo 21. (Ley de Armas y Municiones)**

Son los compuestos químicos contenidos en:

1. rociadores
2. espolvoreadores
3. gasificadores o análogos, y
4. artefactos electrónicos que sólo producen efectos pasajeros en el organismo humano, sin llegar a provocar la pérdida del conocimiento y en recipientes de capacidad de hasta 500 cc.

#### **b. Normativa sobre el uso de armas**

Las empresas de seguridad privada legalmente autorizadas podrán utilizar armas de fuego de uso civil, salvo lo dispuesto en el artículo 71 de la Ley de Armas y Municiones. Para el efecto, el representante legal de la empresa podrá solicitar una licencia especial de portación. Artículo 79. (Ley de Armas y Municiones)

El uso de armas de fuego es el ÚLTIMO RECURSO a utilizar debido a las implicaciones jurídicas y consecuencias legales que podrán repercutir en la persona que las utiliza. Sin embargo, en el ejercicio de las funciones de seguridad y en defensa de la vida propia o de terceros y bajo ciertas características jurídicas se pueden utilizar (libre ejercicio de un derecho, legítima defensa, salvaguarda de la integridad física, ejercicio de sus funciones).

Por tanto, la utilización de las armas de fuego por parte de los miembros de seguridad privada en el ejercicio de sus funciones, deberá respetar y adecuarse a los principios de congruencia, oportunidad y proporcionalidad, así como otras circunstancias que ameriten y justifiquen su uso.

#### **c. Principio de congruencia**

El uso de armas de fuego es necesario para el cumplimiento de la función de seguridad, pero se deberá entender que verdaderamente existe esa necesidad en la obligación de evitar un daño grave, inmediato e irreparable, pues de otro modo

se debe recurrir a otros medios que produzcan menor daño en el agresor.

En el cumplimiento de sus obligaciones, el agente de seguridad privada hará el debido uso de armas de fuego, cuando amparado por la ley y en salvaguarda de su vida o de otras personas, no pueda actuar de otro modo ni recurrir a otro medio para resolver la situación apremiante. En todo caso, será el agente mismo el que deba resolver si resulta necesario el uso de un medio determinado, atendiendo a la cantidad y clase de agresión sufrida. **TOMANDO EN CUENTA QUE EL ARMA DE FUEGO ES EL ÚLTIMO RECURSO.**

#### **d. Principio de oportunidad**

Para el cumplimiento de este principio, resulta de gran importancia estudiar los medios de dotación del agente de seguridad privada y los que tiene a su alcance en el momento de los hechos y será el mismo agente el que deba concretar si es necesario el uso del arma en un momento determinado, atendiendo a la magnitud de la agresión y a los medios utilizados en la misma. Para definir la actuación anterior se tendrá en cuenta los aspectos siguientes:

1. Circunstancias del hecho
2. Lugar
3. Situación del agente
4. Tipo de ataque sufrido
5. Agresor
6. Número de personas
7. Hora
8. Visibilidad
9. Clima
10. Daños colaterales, Etc.

#### **e. Principio de proporcionalidad**

El agente de seguridad privada que deba recurrir al uso de arma de fuego como último recurso, deberá procurar no producir mayor lesión que la que se pretende evitar. Asimismo, deberá tener cuidado de la utilización de medios no autorizados por la ley.

#### **f. Decálogo de seguridad en el manejo de armas**

1. Nunca apunte un arma cargada o descargada, si no tiene la intención de dispararla.
2. Nunca suponga que un arma está descargada, antes cerciórese quitando el dedo del disparador y apuntando el cañón hacia arriba o a donde no pueda causar daño.
3. Nunca practique punterías o tiros en seco en lugares inadecuados y cuando lo haga en un polígono, esté seguro que el arma está descargada.

4. En el polígono y cuando no esté en la línea de fuego, las armas deben permanecer abiertas, su cargador o tolva fuera, colocada en su funda y no debe manipularse sin autorización.
5. Siempre que se realice una práctica de tiro, se deben establecer rigurosas medidas de control y seguridad.
6. Siempre se deben usar en cada arma, los cartuchos especiales para los que fue diseñada; no se deben hacer experimentos con otro tipo de munición.
7. Antes de cargar un arma, debe asegurarse de que el ánima esté libre de obstáculos.
8. Nunca se debe dejar un arma cargada o descargada, dónde alguien y muy especialmente los niños puedan tomarla.
9. Nunca se debe disparar sobre objetos que puedan causar rebotes o despedir en otras direcciones fragmentos del mismo o del proyectil.
10. Nunca amenace o juegue con un arma de fuego; en la mayoría de casos solo ha servido para matar o herir a personas muy queridas sin intención.

**g. Normas mínimas de seguridad en el polígono**

1. Fuera de la línea de tiro, el arma estará en la funda.
2. No se realizarán más operaciones que las ordenadas por el director de tiro.
3. Si se ordena desenfundar el arma, ésta se dirigirá hacia adelante y hacia el suelo, con una inclinación de unos 45<sup>o</sup> grados.
4. Ningún arma debe apuntarse hacia otro sitio que no sean los blancos o el suelo en la forma anteriormente expuesta.
5. No agacharse ni girar con el arma en la mano.
6. Nunca maneje su arma dentro de un vehículo.
7. Si tiene que manipular el arma fuera de la línea de tiro, pida permiso y:
  - a. Aléjese de los demás
  - b. Dirija su arma a zona neutra
  - c. Extraiga el cargador
  - d. Guárdelo en el bolsillo
  - e. Tire de la corredera
    - i. Compruebe la recámara mirando
    - ii. No apunte a nadie
- 8) Tras haber terminado las manipulaciones:
  - a) Acerroje el arma con la precaución de no dejar cartucho en recámara
  - b) Coloque el seguro
  - c) Guarde en la funda el arma
  - d) Pida permiso para reintegrarse a su puesto
- 9) Tras finalizar los ejercicios en la línea de tiro:
  - a) Extraiga el cargador y guárdelo en el bolsillo
  - b) Compruebe la recámara, accionando la corredera hacia atrás

- c) Comprobación de la recámara mirando
  - d) Acerroje el arma
  - e) Coloque el seguro
  - f) Ponga el arma en la funda
  - g) Retírese cuando se le ordene
- 10). Se prohíbe terminantemente manejar las armas sin haber sido ordenado.

#### **h. Precauciones en el uso de armas**

**1) Generales:** Intensificar la instrucción en materia de manipulación, uso y custodia de las armas.

**2) Específicas:**

- a) Reiterar la prohibición de portar el arma con cartucho en la recámara. En caso de emergencia, el desenfundar y montar es más efectivo y conlleva menos riesgos que llevarla permanentemente montada, aún con los seguros posicionados.
- b) No utilizar como seguro en la pistola, la posición intermedia del martillo.
- c) Si se trata de revólver, dejar un espacio vacío en el tambor, que será el que esté enfrentando con el disparador.
- d) Abstenerse de ingerir bebidas alcohólicas si se portan armas. Si planea beber, no porte su arma.

**3) En su manipulación:**

- a) Evite la manipulación de un arma ajena o desconocida
- b) Siempre que maneje un arma, esté atento a la trayectoria de un posible disparo, esté el arma o no montada, con o sin los seguros posicionados, con el cargador introducido o libre de él.
- c) Dirigir la trayectoria de un posible disparo a superficies blandas, para prevenir rebotes.
- d) No lucir o presumir con las armas. La ostentación está prohibida.
- e) Evitar la curiosidad por las armas ajenas.
- f) Al enfundar o desenfundar, no hacerlo con el dedo índice sobre el disparador, ni el pulgar sobre el martillo.
- g) Cuando vista de particular, no porte el arma al descubierto en la espalda o cintura, use fundas apropiadas.
- h) No manipule las armas delante de menores, familiares o amigos.

**4) En la limpieza:**

- a) Antes de iniciar la limpieza, compruebe que el arma no contenga cartuchos en su interior
- b) Debe extremar las precauciones en las operaciones de limpieza de las armas
- c) Siempre que sea posible, realizarla en lugares idóneos, en grupos reducidos y bajo la dirección de un responsable.
- d) No limpie el arma en el dormitorio, pabellón o domicilio, ni delante de menores, familiares, amigos ni conocidos.

**5) En la custodia:**

- a) Guardar el cargador separadamente del arma, en precaución de accidentes a terceros.
- b) Guardar las armas fuera del alcance de familiares, amigos, especialmente de menores.
- c) Extremar estas precauciones cuando alguno de los anteriores se encuentre en bajo tratamiento médico psiquiátrico, por leve que éste fuere.

**6) En el servicio:**

- a) Motivar y concientizar al personal que preste servicios rutinarios o estáticos, en los que el aburrimiento y la monotonía, pueden inducir al manejo innecesario e incluso al juego con las armas.
- b) Prestar la máxima atención a las armas en el momento de abordar o salir de un vehículo.

**7) En el almacenamiento de armas:** Los armeros que deban tener las empresas de seguridad en su sede o en sus delegaciones deberán reunir, para la custodia de armas, las medidas de seguridad establecidas en el decreto 15-2009 “ley de armas y municiones”.

**i. Área práctica**

Para el mejor desarrollo de las actividades de vigilancia y seguridad, es necesario que los prestadores de servicios de seguridad privada de acuerdo a lo estipulado en el Decreto Ley 52-2010, artículos 51 y 52 sean capacitados, asimismo proporcionar entrenamiento y capacitación a su personal en las técnicas de empleo de las armas; por lo tanto, deberán realizar prácticas de:

- a) Características técnicas y nomenclatura del armamento individual que utilicen;
- b) Aspectos técnicos del funcionamiento de las armas de fuego;
- c) Posiciones de tiro;
- d) Uso de las armas de fuego;
- e) Medidas de seguridad con las armas de fuego;
- f) Alineamiento de miras y percusión en cada una de las armas que le sean asignadas al agente;
- g) Capacitación teórica y práctica sobre derechos humanos, de acuerdo a estándares internacionales en esta materia, el uso de la fuerza y uso de armas de fuego; y,
- h) Otras, contenidas en el pensum de estudios obligatorio.

## MÓDULO V

### ÁREA DE SEGURIDAD INDUSTRIAL Y PRIMEROS AUXILIOS

#### 1. SEGURIDAD INDUSTRIAL

En toda empresa lo más importante es cuidar la vida y la salud de los trabajadores que intervienen en los procesos, ya que cualquier accidente además de ser fuertemente afectado económicamente y técnicamente, le puede impedir al trabajador que vuelva a tener la oportunidad de realizar una actividad (proceso irreversible).

### **a. Conceptos básicos**

Conocer los conceptos básicos de la seguridad y la salud en el trabajo es de vital importancia en la prevención de riesgos de trabajo.

#### **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.

#### **Seguridad en el trabajo**

Conjunto de acciones que permiten localizar y evaluar los riesgos, y establecer las medidas para prevenir los accidentes de trabajo.

#### **Riesgo de trabajo**

Accidentes y enfermedades a que están expuestos los trabajadores en ejercicio o con motivo de la actividad que desempeñan.

#### **Peligro**

Fuente o situación con potencial de daño en términos de lesión o daño a la salud, a la propiedad, al ambiente de trabajo o la combinación de estos.

#### **Riesgo**

Combinación de la probabilidad y consecuencias de un evento identificado como peligroso.

Dentro de un centro laboral, es la probabilidad de que una persona se vea involucrada, directa o indirectamente, en un incidente, accidente o enfermedad de trabajo y la magnitud del daño.

#### **Accidente**

Es un suceso no deseado, que da como resultado lesiones a las personas, daño a la propiedad o pérdida para el proceso. Es consecuencia del contacto con una sustancia, objeto o exposición en su medio, por arriba de la capacidad límite del cuerpo de la persona o estructura.



## **Incidente**

Evento que puede dar como resultado un accidente o tiene el potencial para ocasionarlo.

### **b. Uso de equipo de protección personal**

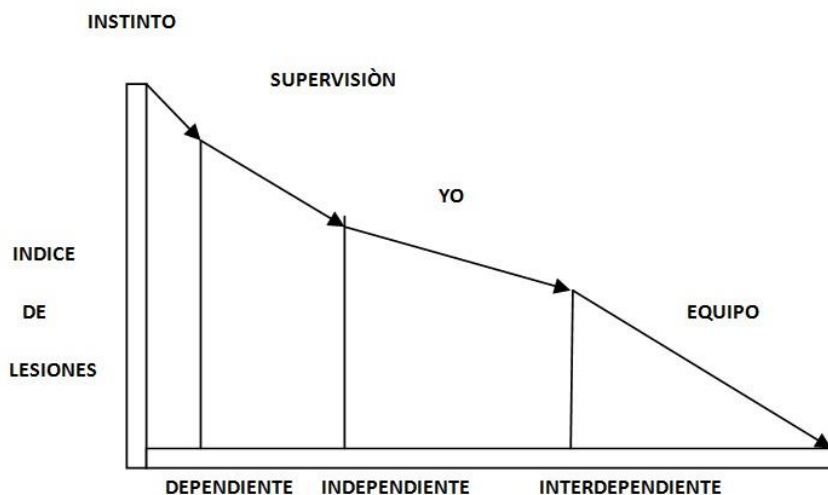
Cuando por la naturaleza de su trabajo, el agente de seguridad privada está expuesto a sustancias contaminantes, el primer principio de la buena higiene es evitar la exposición por medio de una barrera sobre la piel con el uso de equipos de protección personal (PPE, por sus siglas en inglés), como guantes, overoles, chalecos, botas, casco, tapones o tapa oídos, anteojos de seguridad o protector facial que ayuda a proteger a los trabajadores contra los peligros físicos que pueden incluir: objetos que caen, se mueven o vuelan, calor o frío, equipo o partes móviles y objetos filosos; o evitar problemas de salud como exposición a productos químicos, materiales que pueden inhalarse o irritar los ojos y la piel y niveles de ruido por encima de 85 decibeles sobre por más de ocho horas. El EPP que utiliza un trabajador depende de la naturaleza del peligro.

Es importante revisar con frecuencia los equipos de protección personal para detectar exceso de contaminación, desgaste, roturas, desgarros o agujeros. Los trabajadores deben limpiar, descontaminar o reemplazar los equipos de protección con frecuencia para asegurar que no recolecten ni absorban sustancias irritantes. Si el equipo de protección se ensucia demasiado durante el trabajo, el trabajador debe parar y cambiarse a un equipo limpio.

El lavado de las manos con agua y jabón, y el cuidado de la piel pueden prevenir exposición y enfermedades. Además ayuda a eliminar los gérmenes, contaminantes y sustancias químicas. También puede prevenir la contaminación por ingestión y la contaminación cruzada de los objetos y las superficies que tocamos.

Los trabajadores que prestan atención a su higiene personal pueden prevenir la propagación de gérmenes y enfermedades, reducir su exposición a productos químicos y contaminantes, y evitar el desarrollo de alergias, enfermedades de la piel, trastornos de la piel y sensibilidad a sustancias químicas.

### c. Evolución de la cultura de la seguridad



DEPENDIENTE	INDEPENDIENTE	INTERDEPENDIENTE
"MI SEGURIDAD ES RESPONSABILIDAD DEL GERENTE"	"LA SEGURIDAD ES MI RESPONSABILIDAD"	"LA SEGURIDAD ES RESPONSABILIDAD DE TODOS"
COMPROMISO DE LA GERENCIA POR CREAR UN AMBIENTE SEGURO	CONOCIMIENTOS, COMPROMISO Y ESTANDARES PERSONALES	FOMENTAR EL TRABAJO EN EQUIPO SOBRE SEGURIDAD
LA SEGURIDAD COMO CONDICIÓN DE EMPLEO	RECONOCER, ASIMILAR Y VALORAR LA SEGURIDAD	DESARROLLAR UN INTERES POR LOS DEMAS
SUPERVISIÓN Y CAPACIDAD CONTINUA EN SEGURIDAD	PONER EN PRÁCTICA, HACERLO UN HÁBITO	SUPERVISIÓN MUTUA
CONTROL, ENFASIS Y METAS ESTABLECIDAS POR EL SUPERVISOR.	INVOLUCRARSE EN LOS PROCESOS DE MEJORA	BUSCAR LA SATISFACCIÓN COMÚN
VALORAR A TODOS LOS EMPLEOS		

#### d. Control de incendios

##### El fuego

El fuego es la rápida oxidación de un material combustible con fuerte desprendimiento de luz y calor. Los combustibles, en función de su estado físico y otras propiedades, pueden dar lugar a distintos tipos de fuego.

##### 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.

##### El triángulo de fuego

Consiste en un elemento combustible, cierta cantidad de oxígeno del aire y una determinada cantidad de calor. El fuego es una reacción química exotérmica, que se retroalimenta de calor, eliminando mayor cantidad de vapores combustibles (radicales libres), es decir que a medida que avanza el tiempo aumenta su magnitud. El fuego se propaga primero por contacto directo de la llama con otro elemento combustible, pero luego por efecto de la radiación, va calentando todo el ambiente hasta que los objetos combustibles llegan a su temperatura de auto ignición, el fuego se generaliza y descontrola el incendio. Clasificamos el fuego de la siguiente manera:

**OXIGENO**



**CALOR**

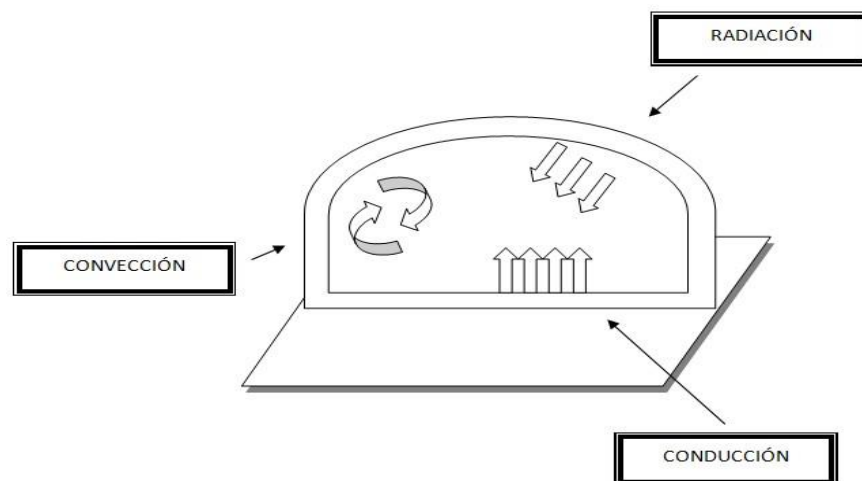
**COMBUSTIBLE**

### Tipos de combustión

- Lenta: Se produce con emisión de luz y poca emisión de calor por la falta de oxígeno (cigarrillo, carbón).
- Normal: Se produce con emisión de luz y calor bien perceptibles (maderas, papel).
- Rápida (deflagración): La velocidad de propagación es menor que la del sonido (inflamación de combustible derramado).
- Muy rápida (explosión): La velocidad de propagación es mayor que la del sonido (acumulación de gases en un lugar cerrado).

### Formas de propagación del fuego

- Radiación: Es el desplazamiento de energía a través del espacio o de los materiales en forma de ondas.
- Conducción: Es la transmisión de calor de un lugar a otro por conducto de un cuerpo.
- Convección: Es la transferencia de calor ocasionado por el movimiento del aire o líquidos.



### Causas de incendios

- Equipo eléctrico
- Fumadores
- Fricción
- Recalentamiento
- Soldadura
- Operaciones a fuego abierto
- Chispas de origen mecánico
- Brasas
- Combustión espontánea
- Intencionales

### **Fases del fuego**

- a) Fase incipiente o inicial
  1. El contenido de oxígeno no ha sido reducido considerablemente.
  2. La respiración no es difícil.
  3. El calor por encima de la flama será de unos 538 grados centígrados aproximadamente.
- b) Fase de libre combustión
  1. El aire que es rico en oxígeno entra al fuego por las partes bajas.
  2. El calor y los gases suben a las partes altas en forma de convección.
  3. La temperatura se encuentra en 700 grados centígrados aproximadamente.
- c) Fase latente
  1. Las llamas han dejado de existir por falta de oxígeno.
  2. La temperatura en la parte alta es de 538 grados centígrados aproximadamente.
  3. El fuego continúa en forma de brazas incandescentes.
  4. El área se llena completamente de humo denso y gases.
  5. Condiciones para una explosión de humo
  6. Humo bajo presión.
  7. Humo negro convertido en un color grisáceo amarillento y denso.
  8. Poco o nada de flama visible.
  9. Ventanas manchadas por el humo.
  10. Ruidos sordos.
  11. Un movimiento de aire hacia adentro cuando se hace una abertura.

### **Neutralización de incendios**

Cualquier técnica que se utilice siempre estará orientada a eliminar uno de los componentes del triángulo del fuego, si falta uno de ellos, no habrá combustión.

Una de las técnicas es el enfriamiento, atacar el calor, para ellos se utiliza el mejor agente extintor, el más barato y normalmente el más fácil de conseguir; el agua. Tiene la capacidad de absorber gran cantidad de temperatura y es el único agente extintor capaz de penetrar y extinguir en el seno mismo de lo que se está quemando, es decir; los fuegos de clase A.

Otro agente extintor es el polvo químico seco, el anhídrido carbónico o los productos halogenados, son neutralizadores de flama de superficie; éstos extinguen principalmente los fuegos de clase B. Otra de las técnicas es la sofocación o eliminación del oxígeno, es decir; colocarle la tapa a un recipiente con líquido inflamable en llamas.

### **Métodos de extinción del fuego**

- a) Eliminar el combustible
- b) Reducir la temperatura
- c) Eliminar el oxígeno
- d) Inhibición de la reacción en cadena

## e. Uso y manejo de extintores

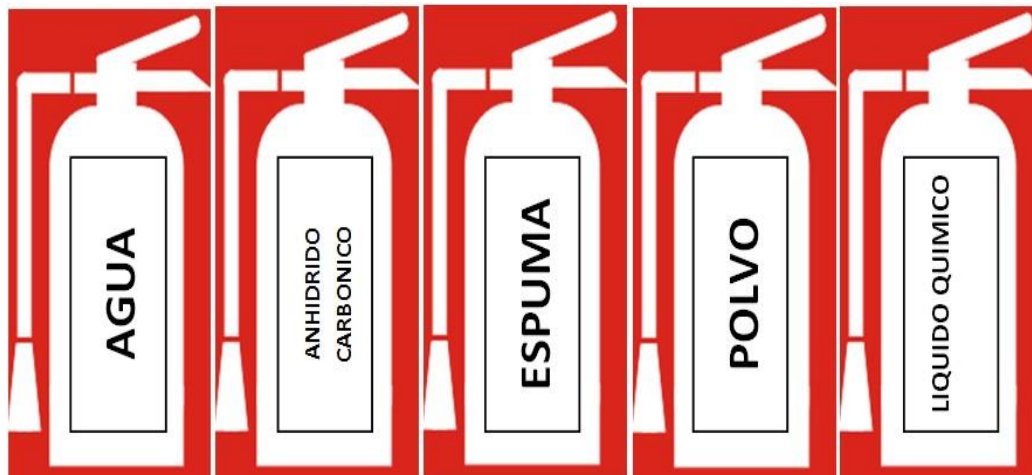
### Tipos de extintores

#### a) Húmedos

1. El agua: Éste elemento fue siempre usado contra el calor, ya que reduce la temperatura del calor y es eficaz para terminar el incendio incipiente.
2. El agua ligera: Es un producto que al adicionarse al agua forma una solución que flota en los hidrocarburos líquidos sellando la superficie y evitando la evaporación del mismo.

#### b) Sólidos

1. Polvos químicos secos: Son agentes extintores más usados:
2. BC: Su base es el bicarbonato de sodio (blanco).
3. PURPURAK: Su base es el potasio.
4. Súper K: Su base es el bicarbonato de potasio.
5. Polvos químicos secos tipo “ABC”
6. Acción: Al contacto con el fuego, verifica para formar una capa sobre el combustible y no permite el paso del oxígeno sofocándolo.
7. Gases
8. Bióxido de carbono: Conocido también como gas carbónico, hielo seco o por su fórmula es trifluoro – bromometano, en su estado pirolítico es tóxico y se aplica en fuegos tipo BC, interrumpe la acción en cadena.



### Clasificación de fuegos

1. A: Se refiere a los combustibles sólidos o que dejan residuos carbonosos, como la madera, las telas, las gomas, los plásticos, papeles, cartones, etc. Tienen la característica de quemar bajo la superficie de cada elemento.
2. B: Es cuando afecta los vapores de los líquidos inflamables y los gases combustibles, estos fuegos, son más violentos y se producen sobre la superficie, suele haber una fina capa de distancia entre ambos, la cual es la zona de la mezcla de los vapores con el oxígeno,

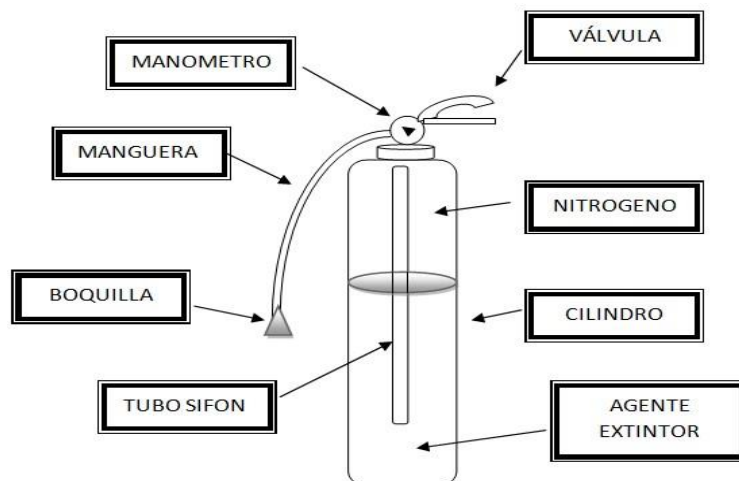
- como lo son: alcoholes, naftas, gasoil, aceites, vecinas, gas propano, butano, etc.
3. C: Son aquellos que pueden ser A ó B, o ambos, pero en presencia de energía eléctrica; artefactos eléctricos, motores, transformadores, acumuladores, etc.
  4. D: Metales combustibles; magnesio, titanio, sodio, vanadio, etc.
  5. K: Se trata de fuegos sobre aceites de freidoras.

CLASES DE FUEGO	AGUA	AFFF	CO2	POLVO ABC	POLVO BC	HALON
A	SI	SI	NO	SI	NO	SI
B	NO	SI	SI	SI	SI	SI
C	NO	NO	SI	SI	SI	SI
D	NO	NO	NO	NO	NO	NO

### Recomendaciones para los extintores

- a) Colocar extintores pequeños sobre todo si en la empresa trabajan mujeres.
- b) Instalarlos en lugares visibles, bien señalizados y no muy altos.
- c) Describir bien para qué tipos de fuego son más adecuados.
- d) Evaluar el buen funcionamiento, su distancia entre cada uno de ellos.
- e) Que todas las personas que trabajan en la empresa sepan utilizarlo.

### Estructura del extintor P.Q.S.



## f. Planes de prevención

### Pasos para evacuar un edificio

- a. Conozca los medios de salida, escaleras y rutas de escape que conducen al exterior del edificio.
- b. Interiorícese de la ubicación y manejo de los elementos e instalaciones de protección contra incendios.
- c. Mantenga la calma ante una situación de riesgo, no adopte actitudes que puedan generar pánico.
- d. No corra, camine rápido y en fila de a uno, cerrando a su paso la mayor cantidad de puertas y ventanas posibles. Así evitará la propagación del fuego. Descienda siempre, nunca el recorrido debe ser ascendente, salvo en sótanos o subsuelos.
- e. No utilice ascensores ni montacargas, ya que puede quedar atrapado.
- f. Si no puede abandonar el lugar, acérquese a una ventana abierta, allí encontrará aire para respirar, a la vez hará señales para ser visualizado. Cubra la base de la puerta para evitar el ingreso de humo.
- g. Ante la presencia de humo, desplácese, cubriendo la boca y nariz. De existir humo en la escalera, descienda de espalda, en forma rampante.
- h. Espere todo lo posible para ser rescatado.
- i. Verifique la ausencia total de personas antes de abandonar el lugar, especialmente si se trata de niños.
- j. No transporte bultos, a fin de no entorpecer su propio desplazamiento ni el de los demás.
- k. El fuego se propaga rápidamente. No regrese al edificio una vez que lo ha abandonado.

### Los materiales

Se debe asegurar la evacuación de los habitantes estables y transitorios, incluidas las personas con alguna discapacidad motriz, visual, avanzada edad, embarazada, niños, etc.). Todos los materiales ceden ante el fuego, es una cuestión de temperatura y tiempo. Los ladrillos huecos y los paneles divisorios de yeso o similar, poseen mucho menor resistencia en función de tiempo y temperatura. Las estructuras metálicas, pese a su incombustibilidad, poseen una menor resistencia a las temperaturas de un incendio; el acero colapsa cerca de los 600 grados centígrados.

Hablar de resistencia al fuego, es hablar de tiempo y de temperatura, pero esta resistencia puede existir por sí mientras estos materiales no sean alcanzados por los frío chorros de agua de la mangueras de incendio; el comportamiento y el tiempo de colapso puede ser variado. Las estructuras metálicas pese a su incombustibilidad, poseen una menor resistencia a las temperaturas de un incendio, no así la madera que es práctica, dúctil y sobre todo muy combustible.

### Los medios de salida

Se debe de saber si es el único o hay alternativas y tener en cuenta que un medio es e salida, desde donde la persona se encuentra dentro de un edificio,



hasta su seguridad en la vía pública; por lo tanto no debe de existir muebles u objetos ni en pasillos y/o escaleras.

### **Las escaleras**

Las escaleras deben de poseer un conducto evacuador de humos, poseer luz de emergencia, la cual deberá accionarse al interrumpirse el normal suministro de energía, ya sea por causas externas o por ser uno de los pasos del plan. Debe estar construida en su totalidad de hormigón; preferentemente construida en tramos rectos. Su acceso debe estar perfectamente señalizado, el cartel indicador debe observarse desde cualquier punto, aún sin electricidad y en la oscuridad (fluorescente). Las escaleras no deben poseer ningún elemento combustible en todo su recorrido, contar con pasamanos.

### **Oficinas públicas y privadas**

Se debe tener en cuenta el tema de los medios de salida y fundamentalmente la concientización de los empleados; mediante cursos sobre el fuego y el procedimiento para emergencias que más adelante se desarrolla. En los edificios públicos se deben aumentar las indicaciones gráficas y muy visibles, se deben extremar las precauciones para personas discapacitadas y su traslado hacia una salida segura, tener en cuenta las rampas en desniveles e instruirá los empleados respecto a su colaboración en una emergencia.

Un sector de alto riesgo en los edificios públicos suele ser el archivo; para minimizarlos se deberá tratar que las estanterías sean metálicas; que los pasillos de circulación sean anchos y no sean obstaculizados con elementos de ningún tipo.

Los detectores es un tema importante y que debe tenerse en cuenta por su justa implementación.

### **Fábricas**

Se sugiere que los ambientes de trabajo, donde se utilicen materiales combustibles, no superen los 100 metros cuadrados, de no ser así suelen dividirse con mampostería y portones metálicos de accionamiento automático contra el fuego, así como instalar rociadores automáticos en los techos.

Los momentos más peligrosos son los nocturnos o los días no laborales. En toda empresa, si cuenta con un servicio de vigilantes, deberá ubica muy estratégicamente los puntos de control de recorrida, ya sean manuales o electrónicos, de forma al que obligatoriamente deban percibir, tanto olfativa, como visualmente, olor a quemado o la existencia de humo en los ambientes. Tener en cuenta que la continuidad y la frecuencia de esas recorridas, un incendio puede comenzar y descontrolarse en muy poco tiempo.

### **Hoteles**

Se debe prestar especial atención a los gimnasios, las salas de masajes, saunas, piletas, etc. Estos sectores hay que tenerlos en cuenta tanto para las prevenciones, con para el análisis de evaluación.

### **Banco**

**s**

Se debe tener en cuenta un plan, sobre todo en caso de amenaza de bomba, puede iniciar una evacuación masiva e interrumpir operaciones financieras internacionales de grandes sumas generando prejuicios económicos a la entidad, de difícil explicación. Se debe prestar atención a las personas con discapacidades, independientemente que se tienen en cuenta la prioridad de su atención. Dar prioridad no significa que su atención influya o ejerza retrasos en los procedimientos previstos.

### **Supermercado**

**s**

La mayoría de los supermercados cuentan con una instalación de rociadores automáticos, pero en algunos sectores del salón pueden ser insuficientes; para neutralizar un principio de incendio sobre mercadería altamente inflamable se deberá instruir al personal de seguridad en el uso de extintores portátiles de polvo o halogenados. A la vez prestarle especial atención a los medios de salida, para evitar hurtos<sup>23</sup>.

## **g. Salud y seguridad ocupacional**

Acuerdo Gubernativo número 229-2014

- i. **Artículo 10.** Todo lugar de trabajo debe contar con una organización de SSO.
- ii. **Artículo 11.** El Ministerio de Trabajo y Previsión Social y el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social tienen a su cargo, en forma coordinada, el control y vigilancia de la SSO en los lugares de trabajo.

Según el Acuerdo 1414 del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social reformado en el acuerdo 1432.

- i. **Artículo 10.** Toda Empresa Industrial o Agrícola que cuente con más de 75 trabajadores, deberá contar con el equipo de clínica indispensable para Primeros Auxilios y por lo menos un Enfermero o Enfermera a su servicio durante las horas de trabajo, siendo este personal debidamente adiestrado, organizándolo de tal manera que pueda atender casos de jornada nocturna, así como asegurar en los casos que lo ameriten, el pronto traslado a centros hospitalarios






Las empresas de excesiva peligrosidad que cuenten con más de 75 trabajadores, deberán contar con los servicios de facultativos médicos cuando a criterio del Instituto se considere en el primer párrafo de este Artículo para garantizar los primeros auxilios de los trabajadores.”

- ii. **Artículo 11.** 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.

**h. Normas de la Coordinadora para la Reducción de Desastres – CONRED-**

**Señalización de ambientes y equipos de seguridad<sup>25</sup>**

El complemento para manejar un estándar con los colores de seguridad y sus contrastes, son las formas geométricas que facilitan el entendimiento de un color de seguridad, las formas que se utilizan son:

OBJETIVO	FORMA GEOMÉTRICA	SEÑAL
Proporcionar información sobre algún objeto, identificación de materiales, o realizar una acción indicada en la figura.		INFORMACIÓN
Advertir un peligro		PREVENCIÓN
Prohibir una acción susceptible de provocar riesgo.		PROHIBICIÓN
Exigir una acción determinada.		OBLIGACIÓN
Identificar la presencia de materiales peligrosos en transporte.		MATERIALES PELIGROSOS EN TRANSPORTE

**Ejemplos de símbolos a utilizar**

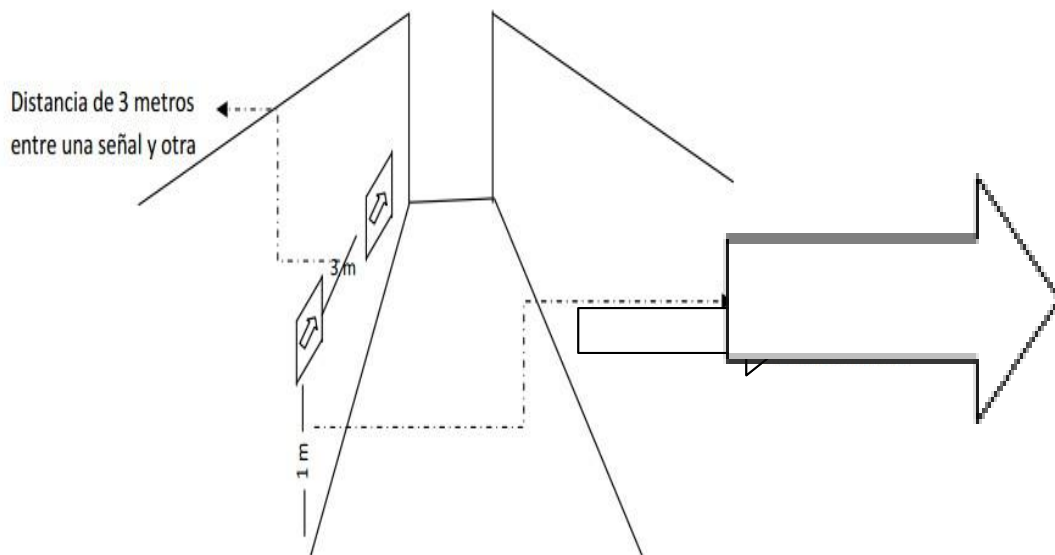
Los símbolos a utilizar para la atención a riesgo, emergencia o desastre deben ser simples y entendibles para las personas tomando en cuenta las características del ámbito nacional.

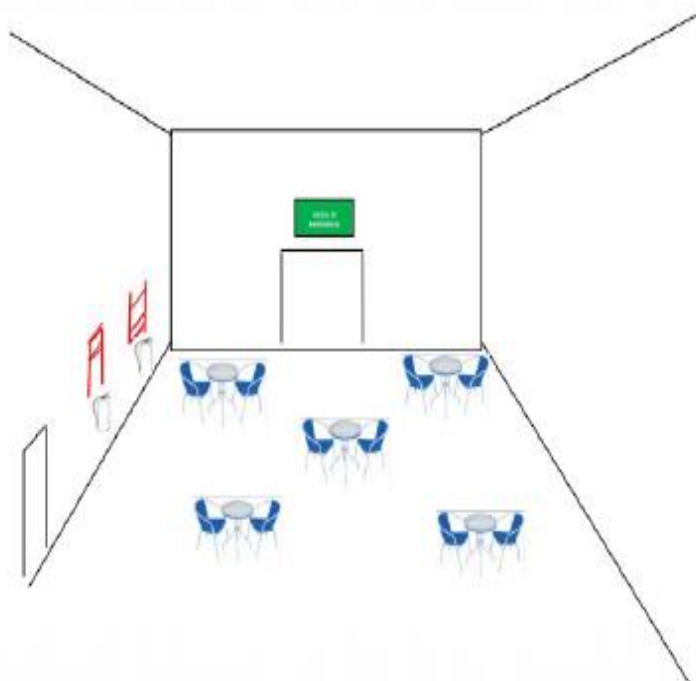
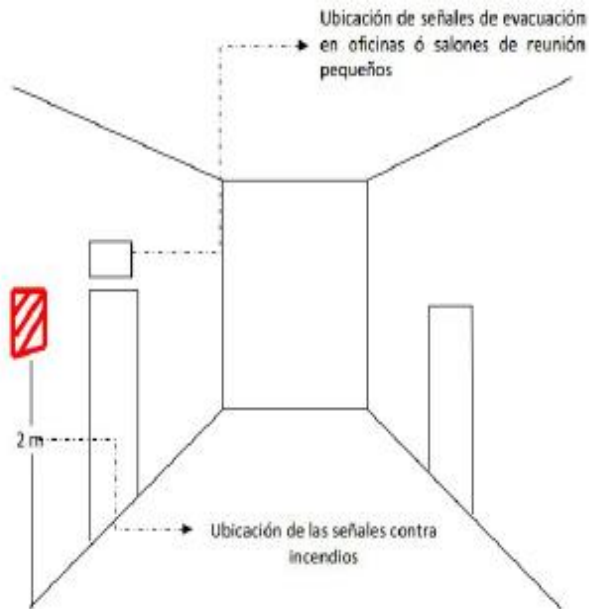
Las características de estos no deben llegar a detalles minuciosos, ni enredados, estos deben brindar con lo más simple un criterio amplio sobre lo que se desea dar a conocer.



### Ubicación de las señales

Para los ambientes cerrados se señalizan los lugares donde las personas circulan con mayor frecuencia, como pasillos, las señales se deben colocar a una altura de 1 metro del suelo en la pared izquierda y una distancia entre ellas de 3 metros entre sí, los ambientes pequeños como oficinas o salones pequeños se señaliza únicamente las salidas que serán utilizadas como de emergencia.









- Ejemplos de señales de prohibición

SEÑAL	SIGNIFICADO
	PROHIBIDO FUMAR
	PROHIBIDO UTILIZAR ARMAS DE FUEGO
	PROHIBIDO UTILIZAR TELEFONOS CELULARES
	PROHIBIDO INGERIR ALIMENTOS

	<p><b>PROHIBIDO CORRER</b></p>
	<p><b>PROHIBIDO TIRAR BASURA</b></p>

- Ejemplos de señales contra incendios

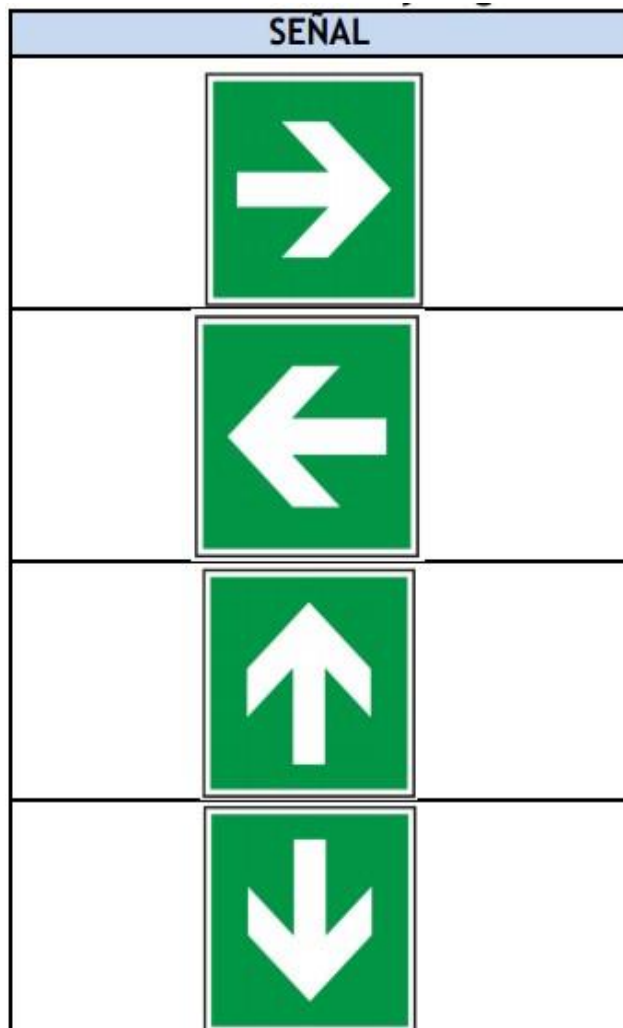
SEÑAL	SIGNIFICADO
	<p>EXTINTOR CONTRA INCENDIO</p>
	<p>MANGUERA CONTRA INCENDIO</p>
	<p>HIDRANTE</p>
	<p>ALARMA CONTRA INCENDIO</p>
	<p>ESCALERA PORTATIL EN CASO DE INCENDIO</p>

- Ejemplos de señales de prohibición

SEÑAL	SIGNIFICADO
	Uso obligatorio de lentes protectores
	Uso obligatorio de mascarilla
	Uso obligatorio de protección facial
	Uso obligatorio de arnés de seguridad



- Ejemplos de señales de las principales rutas de evacuación



Gobierno de Guatemala

### Ejemplo de codificación de los colores

COLOR DE SEGURIDAD	SIGNIFICADO	APLICACIÓN	FORMATO Y COLOR DE LA SEÑAL	COLOR DEL SIMBOLO	COLOR DE CONTRASTE
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Parar</li> <li>Prohibición</li> <li>Elementos Contra incendio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Señales de detención</li> <li>Dispositivos de parada de emergencia</li> <li>Señales de Prohibición</li> </ul>	Corona circular con Una barra transversal superpuesta al símbolo	Negro	Blanco
Rojo					
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Precaución</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Indicación de riesgos (incendio, explosión, radiación ionizante)</li> </ul>	Triangulo de Contorno negro	Negro	Amarillo
Amarillo					
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Advertencia</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Indicación de desniveles, pasos bajos, obstáculos, etc.</li> </ul>	Banda de Amarillo combinado con bandas de color negro	Amarillo con Negro	Amarillo con Negro
Amarillo con Negro					
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Condición segura</li> <li>Señal informativa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Indicación de rutas de escape. Salidas de emergencia. Estación de rescate o de primeros auxilios, etc.</li> </ul>	Cuadrado o rectángulo sin contorno	Blanco	Verde
Verde					
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Obligatoriedad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Obligatoriedad de usar equipos de protección personal</li> </ul>	Círculo de color azul sin contorno	Blanco	Azul
Azul					

## 2. PRIMEROS AUXILIOS

### a. ¿Qué son los primeros auxilios?

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

#### 1. Anatomía humana

##### a) Regiones corporales

- i. Cabeza
- ii. Cuello
- iii. Tronco
- iv. Extremidades inferiores
- v. Extremidades superiores

#### 2. Cavidades corporales

- a. Cavidad craneal: cerebro
- b. Cavidad torácica: pulmones y corazón
- c. Cavidad abdominal: estómago, intestino delgado y grueso, bazo, hígado, páncreas, apéndice, vías biliares, en caso de mujeres, ovarios.
- d. Cavidad pélvica: órganos encargados de la reproducción masculina y femenina.
- e. Cavidad cervical: estructura flexible que constituye el eje longitudinal del esqueleto.

#### 3. Partes del cuerpo humano

- a. Cráneo
- b. Cara
- c. Cuello
- d. Hombros
- e. Brazos
- f. Codos
- g. Muñecas
- h. Mano
- i. Dedos
- j. Muslos
- k. Rodilla
- l. Pierna
- m. Tobillo
- n. Pie

## 2. Evaluaciones

- a. **Evaluación primaria:** Es el proceso ordenado que sirve para detectar y controlar los problemas que amenaza la vida del paciente a corto plazo. Se evalúan cuatro partes fundamentales:
  1. Conciencia: ver si está consciente, si lo está, pregunte si quiere ayuda.
  2. Respiración: ver si está permeable la vía aérea.
  3. Circulación: existe un pulso que indique que el corazón del paciente, está haciendo circular sangre (pulso carotideo).
  4. Hemorragias: si existe un sangrado serio o ha perdido gran cantidad de sangre el paciente, hay indicios que está desarrollando un shock.
  
- b) **Atención crítica por el trauma:** Para los casos de trauma antes de continuar con la evaluación secundaria, es importante inmovilizar la región cervical de inmediato, para prevenir otros daños. Antes de colocar el collarín cervical, se debe de observar en el cuello:
  - a) Deformaciones
  - b) Puntos dolorosos
  - c) Sangrado
  - d) Desviación de la tráquea
  - e) Mida el cuello del paciente
  - f) Seleccionar y aplicar el collarín cervical adecuado
  
- c) **Evaluación secundaria:** Las etapas de la evaluación secundaria son:
  1. En emergencias médicas:
    - a. Entrevista: es una serie de preguntas para obtener la información del paciente.
    - b. Toma de signos vitales: signo es lo que se ve, se palpa, se mide, se siente, se oye y se huele cuando se examina al paciente; síntoma, es lo que el paciente refiere sentir, es un subjetivo en cada persona. Los signos vitales son:
      1. Respiración
      2. Pulso
      3. Temperatura
      4. Presión arterial o sanguínea
      5. Reflejo pupilar
  2. Examen de cabeza a pies: es la secuencia ordenada para realizar un examen ordenado en el cual, se debe de observar, palpar (con ambas manos y con firmeza), comprar (simetría), oler y oír ruidos y olores inusuales en el siguiente orden:

- a) Cuero cabelludo
  - b) Cráneo
  - c) Área facial
  - d) Oídos y nariz
  - e) Pupilas
  - f) Superficie interna y externa de los parpados
  - g) Boca
  - h) Columna cervical (cuello)
3. Para casos de trauma: se debe verificar:
- a) Tórax
  - b) Abdomen
  - c) Pelvis
  - d) Región genital
  - e) Extremidades inferiores
  - f) Extremidades superiores
  - g) Espalda

#### b. Reglas que se aplican a la evaluación del paciente

1. En emergencias por traumas:
  1. Examen de cabeza a pies
  2. Toma de signos vitales
  3. Entrevista
2. Cadena de la vida



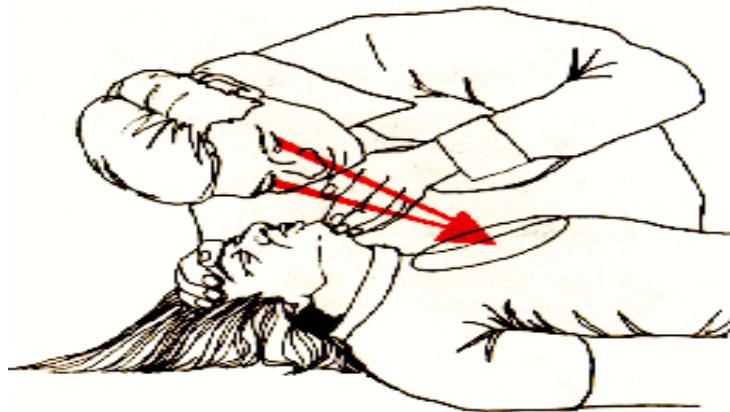
Para evitar daños irreparables en el cerebro es necesario que el rescatista conozca los principios básicos del sostén de la vida, que son el **ABC** de la resucitación.

**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).**



**3. Cifras normales de respiración:**

- |                          |                                      |
|--------------------------|--------------------------------------|
| a) Niños de meses        | 40 respiraciones por minuto          |
| b) Niños de hasta 6 años | 30 respiraciones por minuto          |
| c) Adultos               | 20 respiraciones por minuto          |
| d) Ancianos              | menos de 16 respiraciones por minuto |

4. Restaurar circulación
5. Cifras normales de pulso:
  - a) Niños de meses 140 pulsaciones por minuto
  - b) Niños hasta 6 meses 100 pulsaciones por minuto
  - c) Adultos 80 pulsaciones por minuto
  - d) Ancianos 60 o menos pulsaciones por minuto

### **c. Reanimación cardio pulmonar (RCP)**

Es una combinación de respiraciones con masaje cardiaco externo. Los propósitos de la reanimación cardiopulmonar son:

1. Mantener los pulmones llenos de oxígeno, cuando la respiración se ha detenido.
2. Mantener la sangre circulando, llevando oxígeno al cerebro, al corazón y las demás partes del cuerpo.

### **d. Paro respiratorio y paro Cardiorespiratorio**

1. Paro respiratorio: Es la suspensión momentánea de las funciones respiratorias. Debe siempre proveerse una ventilación adecuada de los pulmones, con indiferencia de que el paro sea respiratorio o circulatorio; el requisito previo y fundamental es lograr la permeabilidad de las vías aéreas. Esto puede permitir que la respiración espontánea se reanude.
2. Paro cardio respiratorio: Es la suspensión momentánea o definitiva de las funciones tanto cardíacas como respiratorias. Si la respiración espontánea no se reanudó después de haberse abierto las vías aéreas por el método de la inclinación de la cabeza, deberá iniciarse la respiración artificial a la respiración boca a boca o boca nariz, inflación con aire espirado, ventilación del aire espirado, respiración de rescate.

El paro respiratorio y el paro cardiaco deben tratarse de la siguiente manera:

1. Abrir las vías aéreas: Debe siempre proveerse una ventilación adecuada de los pulmones, con indiferencia de que el paro sea respiratorio o circulatorio; el requisito previo y fundamental es lograr la permeabilidad de las vías aéreas. Esto puede permitir que la respiración espontánea se reanude.
2. Restauración de la respiración: Si la respiración espontánea no se reanudó después de haberse abierto las vías aéreas por el método de la inclinación de la cabeza, deberá iniciarse la respiración artificial a la respiración boca a boca o boca nariz,

inflación con aire espirado, ventilación del aire espirado, respiración de rescate.

### Signos y síntomas

PARO	RESPIRATORIO	CARDIO RESPIRATORIO
Ausencia de	Movimientos respiratorios	Pulso y ruidos cardíacos
Piel	Pálida	Pálida
Consecuencia	Inconsciente (labios morados)	Inconsciente (labios morados)

#### e. OVACE Obstrucción de la Vía Aérea por Cuerpo Extraño.

1. Causas que provoquen el OVACE:
  - a) Medios anatómicos: Son todos aquellos que provienen de nuestro cuerpo (lengua, vómito, dientes, etc.).
  - b) Medios mecánicos: Son todos aquellos que no provienen de nuestro cuerpo (traumatismo, heridas, comida, monedas, globos, etc.).
  
2. Tipos de obstrucción de vía aérea
  - a) Parcial: La víctima podrá toser o producir un sonido.
  - b) Total: La víctima no puede emitir ningún sonido.
  
3. 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, si luego de realizado esto no responde la persona, se procede con la maniobra de desobstrucción que corresponda.
  
4. Maniobra de Heimlich
  1. Colóquese detrás de la persona
  2. Introduzca su pierna en medio de las piernas del paciente
  3. Coloque sus brazos alrededor del paciente
  4. Localice la cicatriz umbilical y coloque el dedo índice sobre el ombligo con la mano empuñada
  5. Golpee la espalda con el borde externo de la palma de la mano 5 veces.
  6. Si luego de esto, no desobstruye, cubra el puño con la otra mano con sus codos despegados y presione el área abdominal con movimientos rápidos ascendentes (10 minutos en forma continua).





5. Maniobra de desobstrucción modificada: Esta maniobra se aplica en pacientes en estado inconscientes, pacientes con sobre peso o pacientes de mayor altura.
  - a) Colóquese a horcajadas (incado) encima del paciente
  - b) Gire la cabeza del paciente hacia alguno de los lados para ayudar a expulsar el objeto
  - c) Coloque la parte inferior de una de sus manos en medio del abdomen, abajo del extremo inferior del esternón.
  - d) Entrelace su otra mano directamente sobre la primera
  - e) Presione el abdomen 5 veces con movimientos rápidos y ascendentes
  - f) Cada presión debe ser un intento separado y único por desalojar el objeto
  
6. Maniobra de desobstrucción en situaciones especiales
  - a) Lactantes
  - b) Mujeres embarazadas
  
7. Procedimientos adicionales
  - a) Revise la cavidad oral
  - b) De 2 insuflaciones lentas y profundas
  - c) Aplique la respiración artificial
  - d) Respiración artificial en lactantes
  - e) Revise el pulso

#### **f. Maniobra de RCP (Resucitación Cardio Pulmonar)**

Es un procedimiento de emergencia para salvar vidas que se utiliza cuando la persona ha dejado de respirar o el corazón ha cesado de palpar. La RCP combina respiración boca a boca y compresiones cardíacas. Los métodos de respiración artificial fueron evolucionando hasta llegar a las técnicas modernas. Se describe la reanimación cardiopulmonar de la siguiente manera:

1. La respiración boca a boca suministra oxígeno a los pulmones de la persona.
2. Las compresiones cardíacas mantienen la sangre oxigenada circulando hasta que se puedan restablecer la respiración y las palpitations cardíacas.

### Intervalo

Es la aplicación de insuflaciones y compresiones al paciente.

1. Con 2 rescatistas: 2 insuflaciones por 30 compresiones.
2. Con 1 rescatista: 2 insuflaciones por 15 compresiones.

**Ciclo:** Es la aplicación de 4 intervalos, los cuales pueden ser realizados por 2 ó 1 rescatista. Luego de aplicado el RCP y completar 1 ciclo, se debe de verificar V.O.S. si no tiene pulso y no respira debe continuar con el procedimiento, hasta que sea relevado por personal con mayor entrenamiento.

### Normas y reglamentos

1. El RCP se aplica únicamente en pacientes que no respiren y que no tengan pulso.
2. Se debe de verificar la inexistencia de fracturas en la cavidad torácica.
3. NUNCA se puede aplicar la maniobra de RCP sobre una superficie blanda.
4. Evite el contacto directo boca a boca.
5. Guarde siempre las medidas universales de seguridad.



### g. 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:

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

El torniquete es una banda de constricción empleada para interrumpir la hemorragia grave de los miembros y cuando no pudo cohibirse por otros medios. Se aplicará en los siguientes casos:

1. Cuando pelagra la vida del accidentado
2. Cuando sangra una arteria de grueso calibre
3. Cuando se ha recibido adiestramiento especial
4. Cuando no pudo cohibirse la hemorragia por otros medios
5. Únicamente en las extremidades nunca en la cara, cabeza, cuello o torso.

Cuando se coloca el torniquete, solo deberá ser retirado totalmente por personal médico, pues la supresión de la presión que el mismo engendra, es de mayor riesgo vital que cualquier daño posible en el miembro constreñido. Una vez cohibida la hemorragia, deberá aplicarse una compresa o vendaje estéril en la herida, hasta su traslado o asistencia médica.



### **Método de contención de hemorragias**

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

1. 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.
2. 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.
3. P: Presión indirecta: Se realiza comprimiendo la artería más cercana entre la herida y el corazón.



En el caso de las hemorragias en cualquier otra parte del cuerpo, se deberá aplicar únicamente presión directa.

#### **h. Heridas**

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

1. Tipos de heridas:
  - a) Por su profundidad:
    - i. Superficiales: arañazos, erosiones, heridas en la piel y tejido celular subcutáneo.
    - ii. Profundas: Sobrepasan el tejido subcutáneo, lesionando los planos profundos, tendones, nervios, músculos, etc.
  - b). Por su importancia:
    - i. Simples: Comprometen la piel y el tejido celular subcutáneo, con bordes fáciles de suturar.
    - ii. Compuestas: Van acompañadas de lesión de los planos profundos (nervios, tendones, músculos, órganos profundos).
  - c) Por el aspecto:
    - i. Punzantes: producidas por estiletes, clavos.
    - ii. Cortantes: producidas por agentes afilados (cuchillos, vidrios, etc.).
    - iii. Desgarradas: los bordes son irregulares y dejan, generalmente, cicatrices mucho más visibles.
  - d) Por la evolución:
    - i. De 1ra. Intención: se consideran aquellas que cicatrizan alrededor de una semana.
    - ii. De 2da. Intención: son las que no cicatrizan normalmente; los bordes de la herida no se unen.

#### **2. Tratamiento de las heridas**

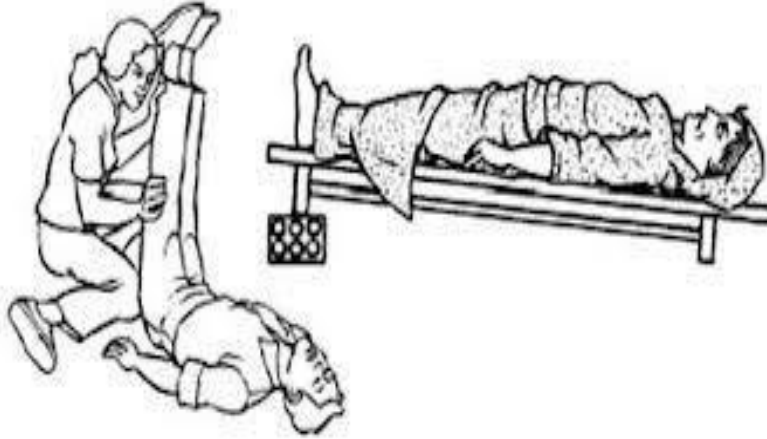
- a) Detener el derrame sanguíneo.

- b) Lavado abundante con agua y jabón.
- c) Prevención de la infección con antibióticos de amplio espectro.
- d) Unión de los bordes con teles adhesivas o aplicación de sutura directa.

### **i. Estado de shock**

Es el estado de deficiencia circulatoria, generada en todos los tejidos ocasionado por diversos factores como traumatismo, enfermedades cardiacas, reacciones alérgicas o infecciones severas.

1. Tipos de shock
  - a) Shock Hipovolémico: Obedece a la pérdida de sangre y líquido corporal.
  - b) Shock Anafiláctico: Se produce cuando una persona tiene contacto a lo que es alérgico y que provoca una reacción violenta.
  - c) Shock Neurogénico: Lo provoca la pérdida del control del sistema nervioso.
  - d) Shock Séptico: Ocurre en caso de infección grave, cuando las toxinas se incorporan a la corriente sanguínea.
  - b) Shock Cardiogénico: Se produce como consecuencia del funcionamiento inadecuado del corazón.
2. Signos y síntomas
  - a) Palidez
  - b) Pulso rápido y débil
  - c) Hipotermia
  - d) Somnolencia y angustia
  - e) Nausea y vómitos
3. Posición antishock (Trendelenburg)
4. Normas y reglamentaciones: No se aplicará la posición antishock en los siguientes casos:
  - a) Extremidades inferiores fracturadas
  - b) Heridas penetrantes en tórax
  - c) Heridas penetrantes en abdomen
  - d) Fracturas en el cráneo
  - e) Mujeres embarazadas



### **j. Quemaduras**

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

#### 1. Agentes

##### a) Físicos

- i. Flama (calor seco)
- ii. Vapor o líquido (calor húmedo)
- iii. Sólido incandescentes
- iv. Fricción
- v. Electricidad

##### b) Químicos

- i. Ácidos
- ii. Alcalis
- iii. Corrosivos

##### c) Radioactivos

- i. Rayos solares
- ii. Rayos ultravioleta

#### 2. Clasificación de las quemaduras

a) Quemaduras de primer grado: Estas quemaduras afectan únicamente las capas extremas de la piel (epidermis).

- i. Enrojecimiento de la piel
- ii. Tumefacción
- iii. Extrema sensibilidad
- iv. Dolor y ardor

b) Quemaduras de segundo grado: Estas quemaduras afectan a la región dérmica superficial (epidermis, dermis, fascia superficial, región reticular).

- i. Enrojecimiento de la piel con partes blanquecinas
- ii. Dolor y ardor intenso localizado
- iii. Aparición de ampollas

- iv. Extrema sensibilidad, tumefacción
  - c) 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).
    - i. Piel pálida y serosa
    - ii. No existe dolor por la lesión a los nervios
    - iii. Existe necrosis del tejido
    - iv. Aparición de ampollas alrededor de estas quemaduras
3. Tratamiento general de urgencia ante quemaduras
- a) Atienda el ABC.
  - b) Coloque la parte lesionada bajo un chorro de agua suave o sumérgjala 15 minutos o más si persiste el dolor.
  - c) Coloque al lesionado en posición cómoda.
  - d) Cubra el área lesionada con un apósito estéril o un lienzo limpio y libre de pelusa y fíjelo con un vendaje no compresivo.
  - e) De tratamiento preventivo para estado de shock.
  - f) Si el lesionado está consciente, dele a beber agua para reponer líquidos.
  - g) Si la respiración y las pulsaciones cardíacas se detienen, aplique inmediatamente la técnica de reanimación cardio pulmonar.
  - h) Traslade al paciente al hospital.
4. Normas y reglamentaciones
- a) No retire nada que haya quedado adherido a la quemadura.
  - b) No aplique lociones, ungüentos, ni grasa a una lesión.
  - c) No rompa las ampollas.
  - d) No toque el área lesionada.
  - e) No junte piel con piel.



### k. 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.

1. Patrones de fractura
  - a) Por violencia
  - b) Por esfuerzo
  - c) Por enfermedad
  
2. Tipos de fractura
  - a) Fracturas abiertas o expuestas
  - b) Fracturas cerradas

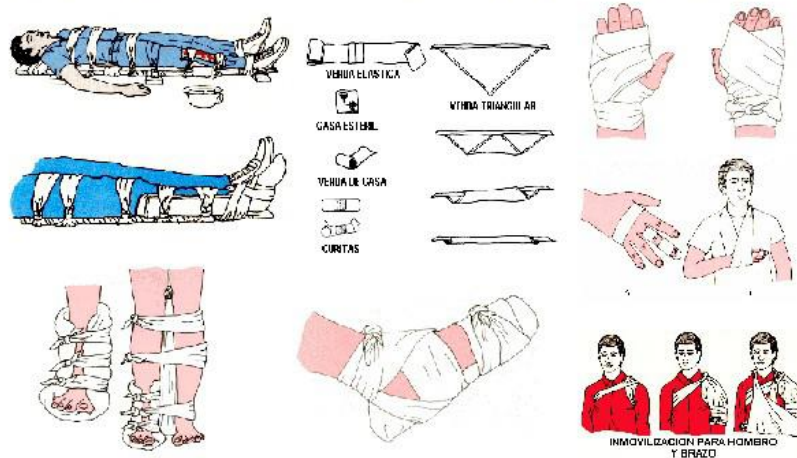


3. Datos
  - a) Deformación
  - b) Impotencia funcional
  - c) Dolor intenso y localizado
  - d) Crepitación ósea
  - e) Hemorragia
  - f) Inflamación
  
4. Localización de las fracturas
  - a) Cráneo
  - b) Tórax
  - c) Pelvis
  - d) Columna Vertebral
  - e) Extremidades Superiores
  - f) Extremidades Inferiores



5. 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.

## Primeros auxilios: Inmovilización



6. I rovisado 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
  - Para detener las férulas en su sitio, utilizamos:
    - Cordones
    - Corbatas
    - Pañuelos
    - Micropore

7. Normas y reglamentos: Se ha demostrado que la mala aplicación de los primeros auxilios en las fracturas, deja males irreparables que pueden repercutir en el futuro del paciente, entre las que podemos mencionar:
- Hacer expuesta una fractura
  - Lesionar nervios, arterias y vasos sanguíneos
  - Defectos en la movilidad de la circulación
  - Infección
  - Lesionar la médula espinal

## I Traumatismos

Trauma o traumatismo es toda violencia de causa externa que actúa sobre el organismo, sea de carácter físico, químico o psíquico. La influencia de los traumatismos en cualquier zona del organismo produce las más diversas lesiones, de acuerdo a los tejidos u órganos afectados.

### 1. Clases

- Los traumas físicos se clasifican en: golpes, torceduras, aplastamientos, estiramientos, comprensiones, descompresiones, explosiones, luz intensa, sonidos violentos, calor, frío, etc.
- Los traumatismos químicos se clasifican en: quemaduras por ácidos, álcalis, sustancias irritantes.
- Los traumatismos psíquicos se clasifican en: agresiones violentas de terceras personas, asaltos, robos, asesinatos, entre otras causales.

Los traumatismos sobre los nervios pueden provocar generalmente cuadros de parálisis.

### 2. Contusiones

- Equimosis: Es un derrame sanguíneo no localizado, de color azul, sin límites estandarizados.
- Hematoma: Es un derrame sanguíneo más localizado, que deforma la zona afectada, también con acumulación de sangre. En ambos casos el color es el mismo; su tratamiento de urgencia es lograr el reposo del afectado, aplicaciones frías a las primeras 48 horas y luego aplicación de calor.
- Contusiones torácicas: El tratamiento de auxilio indica la inmovilización con venda o tela adhesiva, suministrar oxígeno.
- Contusiones abdominales: No se deben administrar opiáceos, se debe de trasladar urgentemente a un centro asistencial.

### 3. Traumatismos en las articulaciones

- Derrames articulares: Se debe aplicar hielo desde el primer momento y reposo hasta la consulta médica.
- Esguinces o torceduras: Se manifiesta por dolor e impotencia funcional, suele incluir luxación momentánea. Las articulaciones

- más propensas son las rodillas, tobillos, muñecas y dedos; un vendaje y la aplicación inmediata de frío en la articulación dañada podría aliviar el esguince. Es importante no forzar de golpe la articulación para retomar la actividad normal.
- c) Luxación: Es la pérdida de contacto por alteración de las superficies articulares normales, a consecuencia de un traumatismo, con habitual desplazamiento de huesos que salen de su sitio. No se deberá colocar el hueso en su lugar; se pondrá al accidentado cómodo aflojándosele las ropas, se aplicará hielo en la región afectada y se combatirá el dolor; debe ser objeto de examen médico lo más pronto posible.
  - d) Dislocación: Es la se reúnen o empalman, fuera de contacto mutuo. Comprenden heridas den los músculos, ligamentos, tendones y cápsulas de la articulación. Las dislocaciones imples requieren tratamiento médico, reponiendo en su lugar las partes dislocadas de los huesos, usualmente por manipulación e inmovilización posterior.
4. Traumatismos óseos: Cuando un hueso recibe un traumatismo puede sufrir fisuras o fracturas.
- a) Fisuras: Es una línea de ruptura semejante a una rajadura, sin separación de fragmentos o partes; el dolor no es muy intenso y se localiza en un punto o zona más bien pequeña. El tratamiento consiste en la aplicación de hielo, inmovilización del hueso con un vendaje o una tablilla.
  - b) Fracturas: Es la consecuencia más seria de un golpe o traumatismo sobre un hueso, que por su efecto, se rompe. Los fragmentos, dos, tres o varios se separan, mucho o poco, constituyendo la causa la gran deformidad, puede haber lesiones de los vasos arteriales o venosos ubicados alrededor o en el interior del hueso que provocan hemorragias que dan lugar a acumulación de sangre. Se debe aplicar hielo en el sitio doloroso y deformado y no hacer aplicaciones calientes; se debe evitar toda maniobra tendiente a introducirlo para evitar una infección más grave.
  - c) Fracturas más comunes: muñeca, brazo, tobillo. Se debe aplicar hielo de inmediato o paños mojados.
  - d) Fractura de cuello o columna vertebral: Cuando la víctima no puede mover los dedos fácilmente, siente hormigueos o entumecimiento en los hombros o en la espalda, puede haber fractura de cuello. Si puede mover los dedos de las manos, pero no los pies ni tampoco los dedos, si siente hormigueos o entumecimiento en las piernas, dolor al tratar de mover la espalda o el cuello, existe la posibilidad de una fractura en la columna vertebral; las medidas urgentes a combatir son:
    - i. Cubrir a la víctima para combatir la hipotermia
    - ii. Solicitar urgentemente la asistencia médica en el lugar
    - iii. Movimiento podría producir parálisis
    - iv. No tratar de examinar al accidentado

- v. No levantarle la cabeza
  - vi. Si está consciente, ordenarle que no se mueva; persuadirlo, animarlo.
5. Traumatismos en la cabeza: Se debe de sospechar traumatismo den la cabeza en todo accidente de tránsito, caídas o accidentes violentos.
6. Inmovilización de fracturas: En toda fractura deberá impedirse que las astillas del hueso roto puedan desgarrar tejidos, músculos, vasos sanguíneos y nervios, mediante la inmovilización; se debe de lograr reducir el dolor y los riesgos del shock. Para entablillar se recomienda:
- a) Hacerlo inmediatamente antes de mover a la víctima
  - b) No corregir las deformidades que se presenten, ocasionadas por fracturas
  - c) Si se debe mover a la víctima, se le arrastrará en línea recta, nunca de costado y menos zigzagueando
  - d) Deberá inmovilizarse tanto la articulación situada encima como la de debajo de la fractura
  - e) Colocar un relleno entre el entablillado y el miembro afectado para acolchar la presión
  - f) Las férulas para inmovilizar pueden improvisarse con tablas, maderas, palos, ramas, papel, etc.
7. Transporte de heridos: El transporte de heridos es una maniobra de fundamental importancia. Con su correcta ejecución se podrán evitar agravar las lesiones serias. A continuación se detallan algunas normas útiles para el traslado de los heridos:
- a) No apresurarse nunca a movilizar a un enfermo
  - b) En caso de traumatismos, si se constatará de una fractura, se debe calmar el dolor
  - c) En la camilla, el herido deberá permanecer en posición horizontal con la cabeza baja en los casos de hemorragia o inconciencia
  - d) Colocar al accidentado en la camilla con los pies hacia adelante para proteger las partes vitales del herido
  - e) Se debe evitar el balanceo
  - f) Si la marcha fuera extensa, usar correas o sogas que pasen por la espalda de los camilleros para evitarles fatigarse.
8. Medidas para mantener la respiración: La obstrucción o insuficiencia respiratoria figuran entre las principales causas de muerte accidentales evitables. Las siguientes son medidas a considerar que pueden salvar más vidas que cualquier otra urgencia que intente:
- a) Cerciorarse de que las vías respiratorias no estén obstruidas por vómitos, dentaduras postizas, sangre, cuerpos extraños, etc., explorando la boca y garganta con dos dedos envueltos en plástico o guante.

- b) Colocar al accidentado boca arriba de lado y ligeramente boca abajo.
  - c) Mantener en el accidentado la elevación del mentón.
  - d) Respiración boca a boca rápidamente, si permanece inconsciente, pero protegiendo el cuello de una posible lesión cervical.
  - e) Luego de aclarar las vías respiratorias, colocar una mano en la frente y otra debajo del mentón del accidentado y con un movimiento suave se coloca hacia atrás la cabeza del paciente inconsciente.
  - f) Inspirar profundamente, con la boca bien abierta, expirar sin violencia en la boca entreabierta de la víctima, oprimiendo ligeramente las aletas nasales del accidentado.
  - g) Hacer la misma operación anterior cada cuatro segundos hasta que se reanude la respiración espontáneamente, observando la elevación y descenso del tórax.
9. Pérdida de conocimiento: La pérdida de conocimiento puede ser total o completa, o bien parcial. Así como resulta muy fácil hacer el diagnóstico de pérdida de conocimiento, es muy difícil.
- a) Completa: cuando el paciente no responde a la excitación externa o a preguntas.
  - b) Parcial: cuando, aunque en forma fragmentaria o incompleta, haya respuesta a los estímulos externos o al interrogatorio. Muchas son las causas que pueden provocar pérdida de conocimiento: hemorragia cerebral, anemia cerebral, conmoción cerebral, alcoholismo agudo, insolación, asfixia, enfriamiento, intoxicación por alcaloides, epilepsia, enfermedades cardíacas, comas, etc. Prácticamente puede examinarse la cara, el pulso y la respiración y consecuentemente se podrá determinar el tratamiento de emergencia, hasta tanto se espera la llegada del médico o el paciente sea trasladado.