## Curso de Vigilancia: Trato con el Público y Conocimiento de Derechos e Incumbencias (4 horas)

\*\*Objetivo:\*\*

Este curso tiene como objetivo brindar a los participantes las herramientas necesarias para desempeñar sus funciones como vigilantes de manera profesional, ética y con pleno conocimiento de sus derechos e incumbencias, de acuerdo a la normativa vigente en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

\*\*Programa:\*\*

\*\*Módulo 1: Introducción a la Seguridad Privada (1 hora)\*\*

\* \*\*Conceptos básicos:\*\* Definición de seguridad privada, su rol en la sociedad y su importancia.

\* \*\*Normativa vigente:\*\* Ley N° 5688, Decreto Reglamentario N° 446/2006 y demás normas relevantes.

\* \*\*Derechos e Incumbencias del Vigilante:\*\* Análisis de los derechos y deberes del personal de seguridad privada, incluyendo:

\* Derechos laborales.

\* Obligaciones y responsabilidades.

\* Límites de actuación.

\* \*\*Ética profesional:\*\* Principios éticos que deben regir la conducta del personal de seguridad privada.

\*\*Módulo 2: Trato con el Público (1 hora)\*\*

\* \*\*Comunicación efectiva:\*\* Técnicas para una comunicación clara, asertiva y respetuosa con el público.

\* \*\*Manejo de conflictos:\*\* Estrategias para la resolución pacífica de conflictos, evitando la escalada de tensión.

\* \*\*Atención al cliente:\*\* Cómo brindar una atención amable, eficiente y profesional a los usuarios.

\* \*\*Lenguaje corporal:\*\* La importancia de la comunicación no verbal y su impacto en la percepción del público.

\* \*\*Técnicas de escucha activa:\*\* Cómo comprender las necesidades y preocupaciones del público.

\*\*Módulo 3: Conocimiento de Derechos del Público (1 hora)\*\*

\* \*\*Derechos del usuario:\*\* Explicación detallada de los derechos que asisten a las personas que interactúan con el personal de seguridad privada, como:

\* Derecho a la información.

\* Derecho a la privacidad.

\* Derecho a la seguridad.

\* Derecho a la no discriminación.

\* \*\*Procedimientos legales:\*\* Explicación de los procedimientos legales a seguir en caso de incumplimiento de los derechos del usuario.

\* \*\*Responsabilidad del vigilante:\*\* El rol del vigilante en la protección de los derechos del público.

\*\*Módulo 4: Incumbencias del Vigilante (1 hora)\*\*

\* \*\*Funciones específicas:\*\* Descripción detallada de las funciones que puede desempeñar un vigilante, según su categoría y lugar de trabajo.

\* \*\*Protocolos de seguridad:\*\* Conocimiento de los protocolos de seguridad específicos para cada situación.

\* \*\*Uso de la fuerza:\*\* Explicación de los casos en los que se permite el uso de la fuerza por parte del vigilante, de acuerdo a la normativa vigente.

\* \*\*Actuación ante situaciones de riesgo:\*\* Procedimientos para actuar ante situaciones de riesgo, como incendios, accidentes, robos, etc.

\* \*\*Colaboración con las autoridades:\*\* Cómo colaborar con las fuerzas de seguridad en caso de emergencia.

\*\*Metodología:\*\*

\* Exposición teórica con ejemplos prácticos.

\* Dinámicas grupales para la práctica de la comunicación efectiva y la resolución de conflictos.

\* Simulaciones de situaciones reales para la aplicación de los protocolos de seguridad.

\* Preguntas y respuestas para la aclaración de dudas.

\*\*Evaluación:\*\*

\* Participación activa en las dinámicas grupales.

\* Resolución de un cuestionario al final del curso.

\*\*Material de apoyo:\*\*

\* Manual del curso con información detallada sobre la normativa vigente, los derechos del público y las funciones del vigilante.

\* Folletos informativos sobre los derechos del usuario.

\* Videos demostrativos sobre técnicas de comunicación efectiva y manejo de conflictos.

\*\*Nota:\*\*

Este curso debe ser impartido por un instructor capacitado en seguridad privada y con experiencia en el trato con el público. Es importante que el instructor conozca a fondo la normativa vigente en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y que pueda transmitir los conocimientos de manera clara y práctica.

## Curso de Vigilancia: Trato con el Público y Conocimiento de Derechos e Incumbencias (4 horas)

\*\*Módulo 1: Introducción a la Seguridad Privada (1 hora)\*\*

\*\*1. Conceptos básicos:\*\*

\* \*\*¿Qué es la seguridad privada?\*\* La seguridad privada es un sector que se encarga de proteger personas y bienes mediante la contratación de servicios de vigilancia y seguridad.

\* \*\*¿Por qué es importante la seguridad privada?\*\* La seguridad privada es importante porque complementa el trabajo de las fuerzas de seguridad del estado, brindando protección a empresas, instituciones y ciudadanos.

\* \*\*Ejemplo:\*\* Imagina una empresa que tiene un edificio con oficinas. La empresa contrata a un servicio de seguridad privada para que vigile el edificio, controle el acceso de personas y proteja los bienes de la empresa.

\*\*2. Normativa vigente:\*\*

\* \*\*Ley N° 5688:\*\* Es la ley principal que regula la seguridad privada en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Define los tipos de servicios de seguridad privada, las funciones de los vigilantes, los requisitos para obtener licencias, etc.

\* \*\*Decreto Reglamentario N° 446/2006:\*\* Es un decreto que complementa la Ley N° 5688, dando detalles específicos sobre cómo se deben implementar las normas de seguridad privada.

\* \*\*Ejemplo:\*\* La Ley N° 5688 establece que un vigilante debe tener un título secundario completo. El Decreto Reglamentario N° 446/2006 especifica que el título debe estar legalizado y que se debe presentar una copia simple.

\*\*3. Derechos e Incumbencias del Vigilante:\*\*

\* \*\*Derechos laborales:\*\* Los vigilantes tienen los mismos derechos laborales que cualquier otro trabajador, como el derecho a un salario justo, a la seguridad laboral, a la jornada laboral, etc.

\* \*\*Obligaciones y responsabilidades:\*\* Los vigilantes tienen la obligación de cumplir con las normas de seguridad, de actuar con profesionalidad y ética, de respetar los derechos del público, etc.

\* \*\*Límites de actuación:\*\* Los vigilantes tienen límites en su actuación. No pueden realizar tareas que no están dentro de su competencia, como detener a una persona, realizar una investigación o portar armas sin autorización.

\* \*\*Ejemplo:\*\* Un vigilante puede controlar el acceso a un edificio, pero no puede detener a una persona que está cometiendo un delito. Si ve un delito, debe llamar a la policía.

\*\*4. Ética profesional:\*\*

\* \*\*Principios éticos:\*\* Los vigilantes deben actuar con honestidad, integridad, lealtad, responsabilidad y respeto hacia las personas y los bienes que protegen.

\* \*\*Ejemplo:\*\* Un vigilante no debe aceptar sobornos para permitir el acceso a un lugar sin autorización.

\*\*Módulo 2: Trato con el Público (1 hora)\*\*

\*\*1. Comunicación efectiva:\*\*

\* \*\*Hablar con claridad:\*\* Expresarse de manera clara y concisa, usando un lenguaje sencillo y evitando tecnicismos.

\* \*\*Ser asertivo:\*\* Expresar tus ideas y opiniones de manera firme y respetuosa, sin agresividad.

\* \*\*Escuchar activamente:\*\* Prestar atención a lo que dice el público, mostrar interés y hacer preguntas para comprender mejor su mensaje.

\* \*\*Ejemplo:\*\* Si un usuario te pregunta por la ubicación de un producto, no solo le digas dónde está, sino que también puedes ofrecerle ayuda para encontrarlo.

\*\*2. Manejo de conflictos:\*\*

\* \*\*Mantener la calma:\*\* Evitar reaccionar de forma impulsiva ante situaciones de conflicto. Respirar profundamente y hablar con calma.

\* \*\*Escuchar al otro:\*\* Darle la oportunidad al otro de expresar su punto de vista.

\* \*\*Buscar soluciones:\*\* Proponer soluciones que satisfagan las necesidades de todos los involucrados.

\* \*\*Ejemplo:\*\* Si un usuario se queja por un mal servicio, no te pongas a la defensiva. Escucha sus quejas y trata de encontrar una solución.

\*\*3. Atención al cliente:\*\*

\* \*\*Ser amable:\*\* Tratar a todos con respeto y amabilidad, independientemente de su situación.

\* \*\*Ser eficiente:\*\* Resolver las consultas del público de forma rápida y eficaz.

\* \*\*Ser profesional:\*\* Mantener una actitud profesional en todo momento.

\* \*\*Ejemplo:\*\* Si un usuario necesita ayuda para encontrar un producto, puedes ofrecerle tu ayuda para buscarlo.

\*\*4. Lenguaje corporal:\*\*

\* \*\*Contacto visual:\*\* Mantener un contacto visual con el público, pero sin intimidarlo.

\* \*\*Postura corporal:\*\* Mantener una postura erguida y relajada, sin mostrar signos de nerviosismo.

\* \*\*Gestos:\*\* Evitar gestos agresivos o amenazantes.

\* \*\*Ejemplo:\*\* Si estás hablando con un usuario, mantén un contacto visual con él, pero no lo mires fijamente.

\*\*5. Técnicas de escucha activa:\*\*

\* \*\*Prestar atención:\*\* Concentrarte en lo que dice el público, sin interrumpirlo.

\* \*\*Hacer preguntas:\*\* Hacer preguntas para aclarar dudas y comprender mejor el mensaje.

\* \*\*Repetir lo que escuchaste:\*\* Repetir las palabras del público para asegurarte de que lo has entendido correctamente.

\* \*\*Ejemplo:\*\* Si un usuario te dice que está buscando un producto en particular, puedes repetir su nombre para asegurarte de que lo has entendido correctamente.

\*\*Módulo 3: Conocimiento de Derechos del Público (1 hora)\*\*

\*\*1. Derechos del usuario:\*\*

\* \*\*Derecho a la información:\*\* Los usuarios tienen derecho a recibir información clara y precisa sobre los servicios que se les ofrecen.

\* \*\*Derecho a la privacidad:\*\* Los usuarios tienen derecho a que se respete su privacidad y que sus datos personales no se divulguen sin su consentimiento.

\* \*\*Derecho a la seguridad:\*\* Los usuarios tienen derecho a que se les brinde un servicio seguro y que se tomen medidas para proteger su seguridad.

\* \*\*Derecho a la no discriminación:\*\* Los usuarios tienen derecho a ser tratados por igual, sin discriminación por raza, sexo, religión, etc.

\* \*\*Ejemplo:\*\* Si un usuario te pide información sobre un servicio, debes proporcionarle la información de forma clara y precisa. No debes discriminarlo por su origen, sexo o religión.

\*\*2. Procedimientos legales:\*\*

\* \*\*Denuncias:\*\* Si un usuario considera que sus derechos han sido violados, puede presentar una denuncia ante las autoridades competentes.

\* \*\*Reclamos:\*\* Los usuarios pueden presentar reclamos ante la empresa de seguridad privada para solicitar la reparación de un daño o la rectificación de una situación irregular.

\* \*\*Ejemplo:\*\* Si un usuario considera que ha sido víctima de un trato discriminatorio por parte de un vigilante, puede presentar una denuncia ante la Dirección General de Seguridad Privada y Custodia de Bienes.

\*\*3. Responsabilidad del vigilante:\*\*

\* \*\*Respetar los derechos del público:\*\* El vigilante debe respetar los derechos del público en todo momento.

\* \*\*Proteger los bienes y personas:\*\* El vigilante debe proteger los bienes y personas que se encuentran bajo su custodia.

\* \*\*Actuar con prudencia:\*\* El vigilante debe actuar con prudencia y responsabilidad en todo momento.

\* \*\*Ejemplo:\*\* Si un vigilante observa que un usuario está siendo agredido, debe intervenir para protegerlo.

\*\*Módulo 4: Incumbencias del Vigilante (1 hora)\*\*

\*\*1. Funciones específicas:\*\*

\* \*\*Control de acceso:\*\* Controlar el acceso a edificios, instalaciones, eventos, etc.

\* \*\*Vigilancia de personas y bienes:\*\* Vigilar personas y bienes para prevenir delitos y accidentes.

\* \*\*Atención al público:\*\* Brindar atención al público y resolver sus consultas.

\* \*\*Aplicación de protocolos de seguridad:\*\* Aplicar los protocolos de seguridad establecidos para cada situación.

\* \*\*Ejemplo:\*\* Un vigilante en un edificio puede controlar el acceso de personas, vigilar las cámaras de seguridad y atender las consultas de los usuarios.

\*\*2. Protocolos de seguridad:\*\*

\* \*\*Protocolos de incendio:\*\* Saber cómo actuar en caso de incendio.

\* \*\*Protocolos de evacuación:\*\* Saber cómo evacuar un edificio en caso de emergencia.

\* \*\*Protocolos de robo:\*\* Saber cómo actuar en caso de robo.

\* \*\*Protocolos de agresión:\*\* Saber cómo actuar en caso de agresión.

\* \*\*Ejemplo:\*\* Si se produce un incendio en un edificio, el vigilante debe activar la alarma, evacuar a las personas y llamar a los bomberos.

\*\*3. Uso de la fuerza:\*\*

\* \*\*Legítima defensa:\*\* El vigilante puede usar la fuerza únicamente en caso de legítima defensa, es decir, para protegerse a sí mismo o a terceros de un ataque inminente.

\* \*\*Restricción de la libertad:\*\* El vigilante solo puede restringir la libertad de una persona si esta está cometiendo un delito flagrante.

\* \*\*Ejemplo:\*\* Si un vigilante es atacado por un delincuente, puede usar la fuerza para defenderse.

\*\*4. Actuación ante situaciones de riesgo:\*\*

\* \*\*Incendios:\*\* Activar la alarma, evacuar a las personas y llamar a los bomberos.

\* \*\*Accidentes:\*\* Prestar primeros auxilios, llamar a los servicios de emergencia y asegurar la zona.

\* \*\*Robos:\*\* Llamar a la policía, identificar al delincuente y asegurar la zona.

\* \*\*Ejemplo:\*\* Si se produce un accidente en un edificio, el vigilante debe prestar primeros auxilios a la víctima, llamar a los servicios de emergencia y asegurar la zona para evitar que se produzca otro accidente.

\*\*5. Colaboración con las autoridades:\*\*

\* \*\*Informar a la policía:\*\* Informar a la policía sobre cualquier delito que se cometa o cualquier situación de riesgo.

\* \*\*Colaborar con la investigación:\*\* Colaborar con la policía en la investigación de un delito.

\* \*\*Ejemplo:\*\* Si un vigilante observa que se está cometiendo un robo, debe llamar a la policía y proporcionarles información sobre el delincuente y el lugar del robo.

\*\*Recuerda:\*\* Este curso es solo una introducción a la seguridad privada. Para obtener información precisa y actualizada, consulte la normativa vigente de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.