

Control de accesos



CC BY-NC-ND 4.0

Este trabajo tiene licencia CC BY-NC-ND 4.0.

Para ver una copia de esta licencia, visite <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/> © 2

©Emilio J. Vallinas

Última revisión: 31 de ene de 2025

Se autoriza la reproducción a **MetodOeste Formación**

Objetivos:

- ✓ Conocer la legislación respecto a la seguridad en los edificios, especialmente el Reglamento de Seguridad Privada.
- ✓ Describir las operativas de seguridad a llevar a cabo en diferentes edificios así como las tecnologías implantadas en los controles de acceso.
- ✓ Estudiar los diferentes sistemas tecnológicos que se pueden encontrar en el mercado.
- ✓ Apreciar la importancia de tener un Plan de Seguridad Integral que determine las acciones a llevar a cabo por el Vigilante.

Planificación de la evaluación del aprendizaje

Finalizado un módulo se realizará una prueba con 28 preguntas objetivas tipo test con tres respuestas y una pregunta de desarrollo relativa a un caso práctico, la respuesta podrá consistir en una exposición libre o dirigida debiendo responder de forma breve a un cuestionario.

Las calificaciones seguirán el esquema 30-70, correspondiendo el 30% a la participación y realización de ejercicios diarios y el 70% a la evaluación.

La nota final consistirá en la media de la evaluación continua y las respectivas evaluaciones.

La nota final consistirá en la media de todas las evaluaciones. La evaluación final será obligatoria para todos los alumnos que no tenga una nota media superior a siete y voluntaria para aquellos que quieran subir nota.

La calificación de las preguntas Test, se harán conforme a la fórmula:

$$\text{Nota} = A - [E / (n-1)] \times 10/P$$

A representa el número de respuestas correctas,

E indica el número de errores,

n es el número de opciones de respuesta por pregunta (generalmente son 3),

P es el total de preguntas.

En general esto significa: dos preguntas mal constadas restan una bien contestada, las no contestadas no penalizan).

La duración de las evaluaciones será de una hora.

jue 13/feb 25	Evaluación 1
jue 20/feb 25	Evaluación 2
vie 21/feb 25	Evaluación final

PLANIFICACIÓN DIDÁCTICA DEL CURSO COMPLETO

jue 06/feb 25	Presentación. Introducción al derecho	
vie 07/feb 25	Constitución Española	
lun 10/feb 25	Derecho Penal	
mar 11/feb 25	Ley Orgánica de FCS	
mié 12/feb 25	Ley de Seguridad Privada. La protección de datos	
jue 13/feb 25	Repaso general	Evaluación 1
vie 14/feb 25	El control de accesos	
lun 17/feb 25	Plan de autoprotección	
mar 18/feb 25	Habilidades sociales	
mié 19/feb 25	Primeros auxilios	
jue 20/feb 25	Repaso general	Evaluación 2
vie 21/feb 25	Repaso y dudas	Evaluación final

Las clases consistirán en la exposición de un tema, dando prioridad a la participación de los alumnos con solución a las cuestiones planteadas y relativas al tema objeto de la sesión.

La última hora de la clase se dedicará a la resolución de casos prácticos.

PRESENTACIÓN

El propósito principal de este manual es dar a conocer los diferentes medios de control de accesos al alumno.

Pero ¿Qué es un control de acceso? Un sistema de **control de accesos** se puede entender desde distintas vertientes:

Física:

1. Aquel mecanismo o dispositivo que autoriza la entrada de personas o vehículos a determinadas instalaciones.
 - ✓ Por ejemplo, se puede instalar un control de acceso en puertas para permitir el paso a determinadas áreas de instalaciones como almacenes, oficinas o departamentos a determinados empleados de una organización.

Procedimental:

1. Son las distintas medidas adoptadas para garantizar se cumplen con los objetivos propuestos (seguridad, control de personal, etc.)
 - ✓ Por ejemplo, decidir cuáles son los requisitos de acceso a un determinado establecimiento, o con qué objetos se puede acceder así como quienes (propietarios, socios, invitados, público en general, etc.)

Y desde el punto de vista de la **seguridad informática**:

1. Control de acceso como medida de ciberseguridad.
 - ✓ Se define como aquellas herramientas o aplicaciones cuyo objetivo es gestionar quién está autorizado para acceder a determinados sistemas informáticos y a los recursos que contienen.

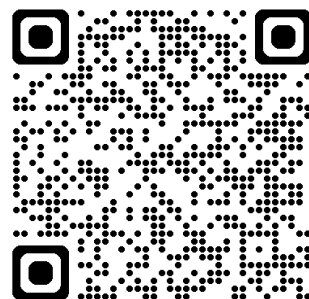
Como procedimental, podemos referirnos a tres categorías diferenciadas:

- ✓ Vigilantes de Seguridad (y Guardas Rurales)
- ✓ Personal de admisión (porteros espectáculos públicos)
- ✓ Personal auxiliar (Controladores de accesos)

Estas categorías profesionales vienen determinadas por distinta normativa. Así, los vigilantes de seguridad y **de forma indirecta el personal auxiliar**, viene determinada por la **Ley de Seguridad Privada**¹; el “*personal de admisión*” tiene normativa propia de carácter autonómico.

La entrada a determinadas instalaciones tan solo está permitida a personal autorizado y que porte algún objeto identificador (como una tarjeta, por ejemplo). Se trata de una medida de seguridad que cada vez más empresas deciden instalar

El presente manual tiene contenidos aplicables a las tres categorías.



1 <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2014-3649>

Conocimientos básicos de control de accesos



Conocimientos básicos de control de accesos

Tema 1.- Introducción al Derecho.....	6
Tema 2.- Derecho Penal.....	20
Tema 3.- Ley Orgánica de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad.....	33
Tema 4.- Ley de Seguridad Privada.....	42
Tema 5.- La protección de datos.....	50
Tema 6.- Derecho de Admisión.....	56
Tema 7.- Personal de control de acceso.....	64

Tema 1.- Introducción al Derecho

Contenidos

Tema 1.- Introducción al Derecho.....	6
1.A) Fundamentos constitucionales.....	9
1.B) Constitución de 1978.....	9
1.C) Características de la Constitución española.....	10
1.D) Estructura de la Constitución española.....	10
1.E) Principios y valores superiores.....	11
1.F) Derechos fundamentales.....	12
1.F.a) De los españoles y los extranjeros.....	13
1.F.b) Deberes del ciudadano.....	13
1.F.c) De los principios rectores de la política social y económica.....	14
1.A.a) De las garantías de las libertades y derechos fundamentales.....	14
1.A.b) Suspensión de los derechos y libertades.....	14
1.F.d) Inspecciones y registros corporales.....	15

Antes de empezar con los contenidos propios de la unidad formativa es preciso conocer algunos conceptos básicos.

El hombre, para convivir en sociedad, necesita de la existencia de unas normas que regulen las relaciones entre sus componentes. Dentro de los Estados democráticos, estas normas se fundamentan en unos principios básicos, intangibles, que, recogidos generalmente de forma escrita, van a servir de orientación y límite al resto del Ordenamiento Jurídico.

Derecho, jurídico, justicia, legalidad,..... son conceptos que se utilizan con frecuencia. La palabra derecho proviene del término latino *directum*, que significa “**lo que está conforme a la regla**”. El derecho se inspira en postulados de justicia y constituye el orden normativo e institucional que regula la conducta humana en sociedad.



La base del derecho son las relaciones sociales, las cuales determinan su contenido y carácter

Dicho de otra forma, el derecho es un **conjunto de normas** que permiten resolver los conflictos en el seno de una sociedad.



Derecho: Conjunto de normas jurídicas, creadas por el Estado para regular la conducta externa de los hombres y en caso de incumplimiento está prevista de una sanción

Fuentes del Derecho

El Código Civil español, en su artículo 1º establece las fuentes del Derecho.

- ① Fuentes directas:
 - ✓ Las **leyes** y las normas provenientes del legislativo o del ejecutivo.
 - ✓ La **costumbre**:
 - ▶ Norma surgida de la reiterada práctica social y considerada obligatoria por la comunidad.
 - ✓ Los principios generales del Derecho:
 - ▶ Fundamentos no escritos que inspiran la elaboración de las leyes.
- ① Fuentes Indirectas:
 - ✓ Los **Tratados** o Convenios **internacionales**:

- ▶ Acuerdos celebrados por España con otros Estados y con organismos internacionales.
- ▶ Las normas jurídicas contenidas en los tratados internacionales no serán de aplicación directa en España en tanto no hayan pasado a formar parte del ordenamiento interno mediante su publicación íntegra en el «B.O.E.»².

✓ La **Jurisprudencia**:

- ▶ Sentencias judiciales concordantes o una sentencia judicial única, de las que es posible extraer una norma de carácter general que oriente e influya la decisión de casos futuros.
- ▶ **Doctrina** (Carece de toda fuerza obligatoria, aunque desempeña un papel fundamental en la elaboración, el desarrollo progresivo y la reforma del derecho, por medio de sus enseñanzas y sus obras, a través de la formación de los juristas que serán futuros legisladores y jueces.

⇒ La Ley³ es la única fuente formal, inmediata y directa del **Derecho penal**.

- ① Son también fuentes, si bien indirectas, del Derecho penal las restantes fuentes del Ordenamiento jurídico.



La **Ley**: Se puede definir la ley como la norma dictada por la autoridad competente, con las debidas formalidades, de carácter común, justa, estable y suficientemente promulgada

¿Quién hace las leyes?

El ejercicio de la potestad legislativa del Estado corresponde a las Cortes Generales.

Las Cortes Generales representan al pueblo español y controlan la acción del Gobierno. Están compuestas por dos Cámaras:

- Congreso de los Diputados y
- Senado.

En determinadas circunstancias, el Gobierno puede elaborar leyes bajo el control de las Cortes Generales.

También tienen la potestad de dictar leyes, las Comunidades Autónomas también tienen la potestad de dictar leyes, pero dentro del ámbito de su territorio y sobre materias cuyas competencias les hayan sido transferidas en los Estatutos de Autonomía, o en otras leyes del Estado de transferencia o delegación.

El Congreso se compone de 350 diputados elegidos por sufragio universal cada cuatro años. Todos los proyectos y proposiciones de ley han de examinarse en primer lugar en el Congreso de los Diputados, correspondiendo al Senado el derecho de veto o de enmienda sobre el texto elaborado por el Congreso y reservándose a este la decisión definitiva tras un nuevo examen.

El Senado se presenta como la Cámara de representación territorial y está compuesto por 265 senadores.⁴

Principio de jerarquía normativa

El principio de jerarquía normativa implica *"un **deber de obediencia** de la norma inferior respecto de la superior (del órgano productor, en definitiva), manifestado a través de una relación internormativa directa, y que va unido a la ausencia de obligación de respeto de la norma superior en relación con la norma inferior"*.

² Si el Tratado se opone a la Constitución, esta deberá ser reformada y así ha ocurrido en 1992 para permitir el sufragio pasivo en las elecciones municipales a los extranjeros, por exigencia del Tratado de Maastricht de la Unión Europea.

³ Artículo 25.1 CE: "Nadie puede ser condenado o sancionado por acciones u omisiones que en el momento de producirse no constituyan delito, falta o infracción administrativa, según la legislación vigente en aquel momento". Solo la Ley Orgánica puede ser fuente de Leyes penales. Las leyes penales se contienen en nuestro ordenamiento fundamentalmente en el Código Penal de 1995, que por generalidad y contenido sistemático se suele denominar Ley Penal Común. Pero el Código no es la única Ley penal de nuestro ordenamiento, junto al mismo existen algunas otras que en su conjunto, no siempre conocido –ni técnicamente correcto–, componen en realidad el Derecho Penal español. En primer lugar, existen las llamadas Leyes Penales Especiales. Son leyes distintas al Código que definen delitos y señalan penas, si bien en materias específicas que por su complejidad aconsejan su regulación de forma separada respecto a la Ley penal común.

⁴ 208 de sus miembros son elegidos por sufragio universal directo cada cuatro años y otros 57 son designados por las Asambleas Legislativas de las Comunidades Autónomas, que eligen un senador cada una y otro por cada millón de habitantes de su respectivo territorio.



La Constitución es la primera de las fuentes del Derecho



En segundo lugar, se situarían las Leyes Orgánicas y las ordinarias, Decretos Leyes, regulados en el artículo 86 CE, Decretos legislativos dictados en desarrollo de las leyes de bases (artículos 82 a 85 CE) y Reglamentos de Gobierno (artículo 97 CE).

El Código Civil, en su artículo 1º. Indica que “carecerán de validez las disposiciones que contradigan otra de rango superior”. Este principio de



jerarquía normativa implica un deber de obediencia de la norma inferior respecto de la superior (del órgano productor, en definitiva).



En el ámbito de la seguridad privada, así como en el de los controladores de acceso, es de especial relevancia esta jerarquía normativa. En la actualidad existe una **Ley de Seguridad Privada 5/2014** y un reglamento que se corresponde con la ley de Seguridad Privada 23/1992⁵. Así mismo en el ámbito de espectáculos la legislación es autonómica.

Leyes Orgánicas

Son leyes orgánicas, las relativas al desarrollo de los derechos fundamentales y de las libertades públicas, el régimen electoral general y las demás previstas en la Constitución.

Su aprobación, modificación o derogación exigirá mayoría absoluta (178 votos) del Congreso.

Los Estatutos de Autonomía tienen rango de Ley Orgánica, las Comunidades Autónomas podrán dictar leyes dentro de su territorio y competencias que serán equiparables a las leyes estatales.



EJEMPLO: Existe una Ley nacional de caza, pero en aquellas Comunidades Autónomas donde exista una Ley de caza, esta será la competente.

Reglamentos

En términos generales podemos definir el reglamento como una “*disposición administrativa de carácter general y de rango inferior a la Ley*”.

La potestad reglamentaria la tiene la Administración⁶. Las normas reglamentarias dictadas por las distintas Administraciones públicas vienen a concretar las disposiciones con rango de Ley.

Compete también a las distintas administraciones la creación de las llamadas disposiciones de rango inferior. En el caso de seguridad privada son de aplicación varias **INT**⁷ (314, 315, 316, 37, 318).



IMPORTANTE: Los actos que emanan del Consejo de Ministros adquieren la forma de Real Decreto, pero no todo real decreto es un reglamento (ello dependerá del contenido)

- ① Decretos Leyes.
- ① Decretos Legislativos.

5 Por ejemplo dentro de los requisitos para ser personal de seguridad privada, la ley exige carecer de antecedentes penales por delitos dolosos y el Reglamento carecer de antecedentes penales, atendiendo a esa jerarquía para habilitarse será necesario carecer de antecedentes penales por delitos dolosos.

6 Las disposiciones aprobadas por Real Decreto del Consejo de Ministros o del órgano autonómico correspondiente.

7 Disposiciones aprobadas por Orden Ministerial, en el caso de seguridad privada Ministerio del Interior, de ahí el acrónimo INT.

1.A) Fundamentos constitucionales

La Constitución es la norma suprema del ordenamiento jurídico y vincula a todos los jueces y Tribunales, quienes interpretarán y aplicarán las Leyes y los Reglamentos según los preceptos y principios constitucionales, conforme a la interpretación de los mismos que resulta de las resoluciones dictadas por el Tribunal Constitucional en todo tipo de procesos.

Conviene no olvidar nunca que la Constitución, lejos de ser un mero catálogo de principios de no inmediata vinculación y de no inmediato cumplimiento hasta que sean objeto de desarrollo legal, es una norma jurídica, la norma suprema en nuestro ordenamiento, y en cuanto tal tanto los ciudadanos como todos los poderes públicos, y por consiguiente también los jueces y magistrados integrantes del poder judicial, están sujetos a ellas.

La Constitución es una norma, pero una norma cualitativamente distinta de las demás —ha dicho el Tribunal Constitucional—, por cuanto incorpora el sistema de valores esenciales que ha de constituir el orden de convivencia política y de informar todo el ordenamiento jurídico.

1.B) Constitución de 1978

El 20 de noviembre fallece el jefe del Estado Francisco Franco, poniéndose en marcha el mecanismo de sucesión a la Jefatura del Estado en la Persona del Príncipe de Asturias Juan Carlos de Borbón, tal y como establecía la Ley Fundamental de Sucesión a la Jefatura del Estado⁸. El 22 de noviembre es proclamado Rey con el nombre de Juan Carlos I. Se inicia así una nueva etapa denominada Transición.

La denominada transición política es el periodo histórico en el que España deja atrás el régimen del General Francisco Franco, surgido tras la finalización de la contienda del 36-39, pasando a regirse por una Constitución que consagra un Estado Social, Democrático y de Derecho. Dicho periodo abarca hasta que entra en vigor la actual Constitución Española, el 29 de diciembre de 1978.

La Ley que introduce las nuevas directrices, era una Ley Fundamental y derogaba las anteriores Leyes Fundamentales, por lo que el cambio se realiza desde la legalidad. Con rango de Ley Fundamental, la Ley 1/1977, de 4 de enero, para la Reforma Política, contemplaba la constitución de unas nuevas Cortes (Parlamento) integradas por dos Cámaras:

📖 Congreso de los Diputados y Senado:

- ① La circunscripción electoral era (y es) la provincia y la elección de diputados y senadores se llevará a cabo mediante sufragio universal, directo y secreto.

Tras la pertinente tramitación parlamentaria, las Cortes Generales aprobaron el texto de la Constitución el **31 de octubre de 1978**, pasándose a celebrar el Referéndum Constitucional.

El **6 de diciembre** se realiza el Referéndum, siendo ratificada la Constitución por los españoles, con un 87,87% de votos a favor. El **27 de diciembre**, fue sancionada y promulgada por el Rey. El **29 de diciembre** de 1978 se publicó en el Boletín Oficial del Estado, entrando en vigor el mismo día de su publicación⁹.



⁸ (1947) Regulaba la sucesión. En ella se establecía que, pese a no haber un rey, España quedaba configurada como un reino. Franco queda designado como jefe de Estado vitalicio y se reservaba la opción de nombrar a su sucesor. Asimismo, se crearon el Consejo del Reino y el Consejo de Regencia.

⁹ Lo normal es entrar en vigor después de su publicación, en este caso se hizo así para evitar que coincidiera con el 28 de diciembre, celebración del día de los Santos Inocentes.

1.C) Características de la Constitución española

Las principales características de la Constitución Española son aquellos rasgos que la diferencian de otros textos y las particularidades de la misma, a modo de ejemplo, se pueden citar:

- ① Se trata de un texto de **ruptura**, en la medida en que supone el paso de un régimen sin partidos políticos¹⁰ (los medios de participación se centraban en el municipio, sindicato y familia) a una democracia donde los partidos son la expresión del pluralismo político. También se pasa de un Estado centralizado a un modelo autonómico.
- ① Es una Constitución formal y **escrita**: la Constitución está plasmada en un texto escrito, formalmente aprobado a través de un proceso político.
- ① Es una Constitución **extensa**¹¹: no solo se limita a recoger principios fundamentales en torno a la forma del Estado, organizaciones y funcionamiento, sino que también contiene preceptos relativos a la organización judicial, la administración local, régimen electoral, etc.
- ① Es una Constitución **rígida** no flexible, porque desde el punto de vista de la reforma constitucional establece un proceso más dificultoso y complicado que para la reforma del resto de normas, agravado aún más cuando se trate de principios fundamentales.
- ① Es una Constitución de **consenso** o pactada. Había diputados de opciones políticas diversas, desde franquistas hasta comunistas de la segunda república como Santiago Carrillo o la Pasionaria, aun así llegaron a un consenso.¹²
- ① Es una Constitución **derivada**, puesto que ha sido influenciada por otras constituciones nacionales y extranjeras (tiene influencias de la Constitución alemana y de la Constitución italiana, especialmente).
- ① Es una Constitución **cerrada**: codificada en un solo texto.
- ① Establece un modelo autonómico y la insoluble unidad de España.
- ① Reconoce la división de poderes, pero no de forma expresa, sino a través de la definición de los distintos órganos:
 - ✓ Poder **Legislativo**: formado por el Congreso de los Diputados (Cámara Baja) y Senado (Cámara Alta).
 - ✓ - Poder **Ejecutivo**: formado por el Gobierno.
 - ✓ - Poder **Judicial**: formado por Jueces y Tribunales.
- ① La soberanía nacional reside en el pueblo español.
- ① La forma política es una **monarquía parlamentaria** bicameral, siendo la Cámara alta el Senado, y la Cámara baja el Congreso de los Diputados.



Actividad

- 1.- Escanea el código QR y compara las distintas Constituciones españolas. Realiza un breve comentario de las que consideres más significativas.

¿Cuál tiene más artículos?

Y ¿la que más tiempo estuvo vigente?



1.D) Estructura de la Constitución española

La CE se estructura del siguiente modo:

- ① Consta de un **Preámbulo**¹³ y de 169 artículos, repartidos en un **título preliminar**¹, 10 títulos (11 títulos), 9 disposiciones transitorias, una disposición final, cuatro disposiciones adicionales y una derogatoria.
- ① La doctrina divide las Constituciones en de dos partes: Dogmática y Orgánica

¹⁰ Los partidos políticos estaban prohibidos.

¹¹ <https://www.congreso.es/es/cem/constesp1812-1978>

¹² Ejemplo de este consenso es el tiempo que debe durar una detención. Unos eran partidarios de 48 horas otros de 72 horas, la fórmula inteligente encontrada fue “el tiempo mínimo imprescindible para el esclarecimiento de los hechos, y en todo caso como máximo 72 horas”. En otros casos de difícil acuerdo entre las opciones, se optó por “lo que disponga una ley”, dando así a la CE otras de sus características, ambigua e inacabada.

¹³ No tiene carácter normativo, solo es una declaración de intenciones.

- ✓ **Dogmática**, que son los principios constitucionales, los derechos fundamentales y los derechos y deberes de los ciudadanos
- ✓ **Orgánica**, donde se incluye la forma de organizar, ordenar el estado y sus elementos, así como la organización, creación, control y estructuras de los poderes Ejecutivo, Legislativo y Judicial.

Contenido esquemático de la Constitución:

Preámbulo

Título preliminar

Título I. De los derechos y deberes fundamentales

Cap. I. De los españoles y los extranjeros

Cap. II. Derechos y libertades

Sec. 1.ª De los derechos fundamentales y de las libertades públicas

Sec. 2.ª De los derechos y deberes de los ciudadanos

Cap. III. De los principios rectores de la política social y económica

Cap. IV. De las garantías de las libertades y derechos fundamentales

Cap. V. De la suspensión de los derechos y libertades

Título II. De la Corona

Título III. De las Cortes Generales

Cap. I. De las Cámaras

Cap. II. De la elaboración de las leyes

Cap. III. De los Tratados Internacionales

Título IV. Del Gobierno y de la Administración

Título V. De las relaciones entre el Gobierno y las Cortes Generales

Título VI. Del Poder Judicial

Título VII . Economía y Hacienda

Título VIII . De la Organización Territorial del Estado

Cap. I. Principios generales

Cap. II. De la Administración Local

Cap. III. De las Comunidades Autónomas

Título IX. Del Tribunal Constitucional

Título X. De la reforma constitucional

Disposiciones adicionales (4)

Disposiciones transitorias (9). Disposición derogatoria. Disposición final



1.E) Principios y valores superiores

El Estado español se configura como un estado **social democrático** y de **derecho**, que propugna como **valores superiores** la **igualdad**, la **libertad**, la **justicia** y el **pluralismo político**. (Art. 1 ver Título Preliminar).

Estos valores inspiran y orientan todo el ordenamiento jurídico y obligan a las Administraciones a legislar según esos valores.

Los principios vinculan y orientan a los poderes públicos:¹⁴

- ① **Tutela judicial efectiva:** Toda persona tiene derecho a una protección jurídica, y se prohíbe la indefensión. (Artículo 24 Constitución Española)
- ① **Reinserción social:** Todas las penas privativas de libertad estarán orientadas a la reinserción social. (Artículo 25 Constitución Española).



Actividades

- 2.- ¿Cuántos títulos tiene la Constitución española de 1931?^{15 ii}
- 3.- ¿Qué artículo de la Constitución establece el Escudo de la bandera?ⁱⁱⁱ

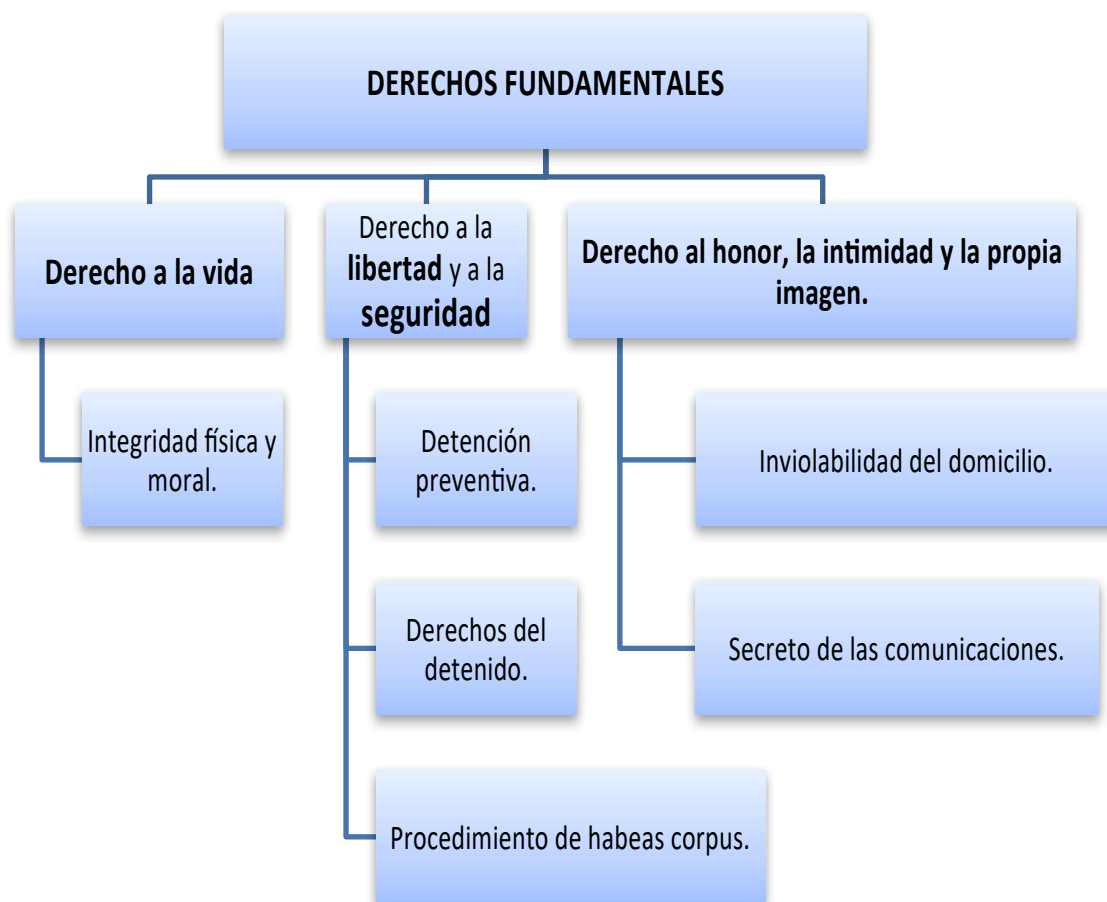
¹⁴ Los derechos constitucionales son derechos de defensa del ciudadano frente al Estado.

¹⁵ https://www.congreso.es/docu/constituciones/1931/1931_cd.pdf

1.F) Derechos fundamentales

Es muy importante que aquellos profesionales (Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, vigilantes, controladores, etc.) que en un momento dado de su actuación profesional pueden verse obligados a limitar ciertos derechos de los ciudadanos, conozcan estos derechos y lea prevalencia de unos sobre otros. No hay derechos absolutos y un derecho fundamental puede verse limitado porque su ejercicio pone en riesgo un derecho superior.

Ejemplo: si alguien pretende entrar en mi casa violando mi derecho a la intimidad o a la propiedad, ya que pretende apropiarse de bienes propios, no puedo coger un arma y acabar con su vida; ahora bien si un individuo con clara intención de acabar con mi vida se abalanza sobre mí, estar legitimado a utilizar el medio más adecuado para garantizar mi derecho a la vida, aunque ello suponga terminar con la vida del atacante (legítima defensa).



Los **derechos humanos** son aquellos que nacen con la persona, que son inherentes a ella. Cuando estos derechos se plasman en un texto legal (Constitución) se denominan fundamentales y esto es lo que hace la Constitución española en el **artículo diez**:

- Los derechos reconocidos estarán basados en la Declaración Universal de los Derechos Humanos de 1948. (Art. 10 ver TÍTULO I: De los derechos y deberes fundamentales)

① Entre los derechos fundamentales destacan los siguientes:

✓ **Igualdad:**

⇒ Nadie puede ser discriminado por ningún tipo de razón.

✓ **Vida:**

⇒ No se le puede privar a ninguna persona de su vida, incluso en tiempos de guerra¹⁶.

¹⁶ PENA DE MUERTE: La Ley Orgánica 11/1995, de 27 de noviembre, de abolición de la pena de muerte en tiempo de guerra suprime todas las referencias legales a la misma, haciéndola desaparecer de nuestro ordenamiento jurídico.

✓Seguridad y libertad:

⇒ Se reconoce el derecho a la seguridad y a la libertad, y nadie podrá ser privado de su libertad salvo lo expuesto por la ley.

- ▶ La **detención** no podrá durar más que lo **estrictamente necesario** para el esclarecimiento de los hechos o disposición judicial. En todo caso **no superará las 72 horas o 120 horas** tras una autorización por un juez, en casos de terrorismo o bandas organizadas criminales.

1.F.a) *De los españoles y los extranjeros*

Es frecuente en nuestros días oír frases como “... los extranjeros tienen más derechos que los españoles” pero ¿qué dice la Constitución?

El Capítulo Primero (del Título primero)^{iv} “**de los españoles y los extranjeros**” establece:

- ① La nacionalidad española se adquiere, se conserva y se pierde de acuerdo con lo establecido por la ley.
- ✓Ningún español de origen podrá ser privado de su nacionalidad.
- ① Los extranjeros gozarán en España de las libertades públicas que garantiza el presente Título en los términos que establezcan los tratados y la ley.
- ✓Solamente los españoles serán titulares de los derechos reconocidos en el artículo 23, salvo lo que, atendiendo a criterios de reciprocidad, pueda establecerse por tratado o ley para el derecho de sufragio activo y pasivo en las elecciones municipales.

Por lo tanto, los extranjeros no tienen los mismos derechos, por ejemplo, un nacionalizado puede perder la nacionalidad, un nacido en España no puede ser privado de la nacionalidad.

Derecho a la intimidad

El control de efectos personales es una actuación que incide en el derecho a la intimidad (artículo 18 de la Constitución).

Ahora bien, el Tribunal Constitucional, en Sentencia 37/1989, de 15 de febrero, concluye que la intimidad no es un derecho de carácter absoluto. Así, el control de efectos personales se considera un sometimiento general y legítimo de los ciudadanos a las “*normas de policía*”, basado en el hecho de que las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad tienen el deber y la facultad de defender la ley y el orden, persiguiendo delitos en todas sus manifestaciones.

El derecho a la intimidad exige por parte de quien pretende ejercerla realizar una mínima actividad encaminada a su protección, por tanto, cuando a requerimiento del personal de seguridad, un empleado del establecimiento o el personal auxiliar se solicita mostrar el contenido de un bolso, no hay atentado al derecho de intimidad si se muestra VOLUNTARIAMENTE. En el supuesto de no acceder a mostrar el contenido el personal auxiliar (o dependiente) deberá solicitar el auxilio de los vigilantes de seguridad que, tampoco podrán (salvo circunstancias extremas) violar esa intimidad.



1.F.b) *Deberes del ciudadano*

Los **deberes del ciudadano** son aquellos en que el ciudadano **debe contribuir** para el bienestar social y la protección del Estado español. Se encuentran desarrollados en el Capítulo II Sección II^v

- ① Servicio militar y objeción de conciencia (no vigente en la actualidad)
- ① Sistema tributario

1.F.c) De los principios rectores de la política social y económica

Los **principios rectores** son todos aquellos derechos, como el de tener una vivienda digna, en los que el Gobierno y Administraciones, deben aplicar sus políticas para que todos los ciudadanos tengan las mismas oportunidades, así como proteger y velar por los mismos. No se puede invocar su efectividad directa, sino que deben desarrollarse mediante desarrollo normativo.^{vi} Se encuentran en el CAPÍTULO TERCERO: De los principios rectores de la política social y económica del Título I

1.A.a) De las garantías de las libertades y derechos fundamentales

Para que los poderes públicos cumplan con el mandato constitucional en el CAPÍTULO CUARTO: De las garantías de las libertades y derechos fundamentales, se articulan los mecanismos para su eficacia por medio de:

- ⇒ Tutela de las libertades y derechos
- ⇒ Recurso de amparo
- ⇒ El Defensor del Pueblo

1.A.b) Suspensión de los derechos y libertades

La **Constitución** española prevé la posibilidad de suspender^{vii} determinados derechos, ante crisis sociales (catástrofes, pandemias, huelgas de servicios básicos, grave alteración orden público, etc.); dado que para establecer un estado de crisis puede influir la subjetividad de cada uno de los gobernantes, existe una tasación y unas reglas determinadas para la suspensión de los derechos.

Los estados en que suspenderían los derechos serían los siguientes:¹⁷

- ① Estado de **alarma**
- ① Estado de **excepción**
- ① Estado de **sitio**

Los derechos que se suspenderían si se declarase uno de los estados (excepción, sitio) son -entre otros- los siguientes:

17 El estado de **alarma**. Artículo cuarto.

El Gobierno, en uso de las facultades que le otorga el artículo ciento dieciséis, dos, de la Constitución podrá declarar el estado de alarma, en todo o parte del territorio nacional, cuando se produzca alguna de las siguientes alteraciones graves de la normalidad.

- a) **Catástrofes**, calamidades o desgracias públicas, tales como terremotos, inundaciones, incendios urbanos y forestales o accidentes de gran magnitud.
- b) **Crisis sanitarias**, tales como epidemias y situaciones de contaminación graves.
- c) **Paralización de servicios públicos** esenciales para la comunidad, cuando no se garantice lo dispuesto en los artículos veintiocho, dos, y treinta y siete, dos, de la Constitución, concurra alguna de las demás circunstancias o situaciones contenidas en este artículo.
- d) Situaciones de **desabastecimiento** de productos de primera necesidad.

El estado de **excepción**. Artículo trece.

Uno. Cuando el libre ejercicio de los derechos y libertades de los ciudadanos, el normal funcionamiento de las instituciones democráticas, el de los servicios públicos esenciales para la comunidad, o cualquier otro aspecto del orden público, resulten tan gravemente alterados que el ejercicio de las potestades ordinarias fuera insuficiente para restablecerlo y mantenerlo, el Gobierno, de acuerdo con el apartado tres del artículo ciento dieciséis de la Constitución, podrá solicitar del Congreso de los Diputados autorización para declarar el estado de excepción.

Dos. A los anteriores efectos, el Gobierno remitirá al Congreso de los Diputados una solicitud de autorización que deberá contener los siguientes extremos:

- a) Determinación de los efectos del estado de excepción, con mención expresa de los derechos cuya suspensión se solicita, que no podrán ser otros que los enumerados en el apartado uno del artículo cincuenta y cinco de la Constitución.
- b) Relación de las medidas a adoptar referidas a los derechos cuya suspensión específicamente se solicita.
- c) Ámbito territorial del estado de excepción, así como duración del mismo, que no podrá exceder de treinta días.
- d) La cuantía máxima de las sanciones pecuniarias que la Autoridad gubernativa esté autorizada para imponer, en su caso, a quienes contravengan las disposiciones que dicte durante el estado de excepción.

Tres. El Congreso debatirá la solicitud de autorización remitida por el Gobierno, pudiendo aprobarla en sus propios términos o introducir modificaciones en la misma.

El estado de **sitio**. Artículo treinta y dos.

Uno. Cuando se produzca o amenace producirse una insurrección o acto de fuerza contra la soberanía o independencia de España, su integridad territorial o el ordenamiento constitucional, que no pueda resolverse por otros medios, el Gobierno, de conformidad con lo dispuesto en el apartado cuatro del artículo ciento dieciséis de la Constitución, podrá proponer al Congreso de los Diputados la declaración de estado de sitio.

Dos. La correspondiente declaración determinará el ámbito territorial, duración y condiciones del estado de sitio.

Tres. La declaración podrá autorizar, además de lo previsto para los estados de alarma y excepción, la suspensión temporal de las garantías jurídicas del detenido que se reconocen en el apartado tres del artículo diecisiete de la Constitución

- ✓ Duración de la detención preventiva.
- ✓ La inviolabilidad del domicilio.
- ✓ El secreto de las comunicaciones.



Actividades

- 4.- ¿Una persona puede ser privada de un derecho fundamental tal como es el derecho a la libertad? Razona la respuesta.

1.F.d) *Inspecciones y registros corporales*

La sentencia de la Audiencia Provincial de Madrid, 11/4/2000, distingue:

- ✓ Inspecciones y registros corporales:
 - ▶ Afectado el derecho fundamental a la intimidad corporal (art. 18.1 CE).
- ✓ Intervenciones corporales:¹⁸
 - ⇒ Afectado el derecho fundamental a la intimidad corporal (art. 18.1 CE).

¿Qué es el cacheo?

Es preciso puntualizar o definir lo que entendemos por el cacheo: «**actuación externa sobre el cuerpo humano**, de tal manera que cualquier inspección de este que vaya más allá de lo indicado, como exámenes radiológicos, inspecciones vaginales, etc., se excluye de la actuación del cacheo».

Cuando la actuación policial se limita a la mera **detección externa** del cuerpo humano de armas, drogas en los bolsillos o en cualquier lugar de la vestimenta, etc., **estaremos hablando de una actuación de cacheo** que no precisa detención previa ni lectura de derechos.



Hay que señalar que, dentro de la normativa de seguridad privada, la actual Ley 5/2014, no aparece nunca la palabra cacheo.

La actual Ley Orgánica 4/2015, de 30 de marzo, de protección de la seguridad ciudadana, en su artículo 20 habla de los “**Registros corporales externos**” estableciendo que este deberá:

- ▶ “Ser superficial y realizarse cuando existan indicios racionales para suponer que puede conducir al hallazgo de instrumentos, efectos u otros objetos relevantes para el ejercicio de las funciones de indagación y prevención que **encomiendan** las leyes a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad”.
- ▶ **Salvo** que exista una situación de urgencia por riesgo grave e inminente para los agentes el registro se realizará por un **agente del mismo sexo** que la persona sobre la que se practique esta diligencia y si exigiera dejar a la vista partes del cuerpo normalmente cubiertas por ropa, se efectuará en un lugar reservado y fuera de la vista de terceros.

El personal de seguridad privada (vigilantes de seguridad, explosivos y los guardas rurales) no puede realizar cacheos, debido a que el cacheo está establecido en la jurisprudencia del Tribunal Supremo como una **diligencia de investigación** y, por tanto, solo reservada a los miembros de la Policía Judicial.

No obstante existen excepciones a esa prohibición:

- ✓ El personal de seguridad privada actúa en coordinación con las FCS y bajo su mando. Esto sucede en casos como el filtro de un aeropuerto o el acceso a un campo de fútbol.

¹⁸ Consistentes en la extracción del cuerpo de determinados elementos externos o internos para ser sometidos a informe pericial (análisis de sangre, orina, pelos, uñas, biopsias, etc.) o en su exposición a radiaciones (rayos X, T.A.C., resonancias magnéticas, etc.)

- ✓ También habría que señalar lo que dispone el Reglamento de explosivos cuando impone a los vigilantes la obligación de realizar cacheos sobre los trabajadores a la salida de los depósitos de explosivos.

Bajo un punto de vista estrictamente jurídico, los controles de objetos y las comprobaciones para prevenir el delito pueden realizarse con medios técnicos menos invasivos para la intimidad de los sujetos pasivos o solicitando su **consentimiento**, y la puesta a disposición de las Fuerzas de Seguridad de todo lo relacionado con el delito, si la persona está detenida (y en algunos casos engrillada) el cacheo en principio podría **realizarse** por los **miembros de la seguridad pública** que se hacen cargo del detenido.

La interpretación al respecto de la Unidad Central de Seguridad Privada del Cuerpo Nacional de Policía, es restrictiva, estableciendo que solo podrán realizarse los cacheos por vigilantes cuando se encuentren desarrollando su actividad profesional en cooperación y bajo el mando de las FCS.



1 El cacheo y el registro de zonas íntimas¹⁹:

- 1.A Exige que se realice por un policía del mismo sexo.
- 1.B Vulnera el derecho al honor y seguridad del ciudadano.
- 1.C No se puede realizar sin autorización judicial.

2 El cacheo y el registro:

- 2.A Exige que se realice por un policía del mismo sexo²⁰.
- 2.B Vulnera el derecho al honor y seguridad del ciudadano.
- 2.C No se puede realizar en ningún caso.

Resumen

El derecho es una necesidad social, la base del mismo son las relaciones sociales, las cuales determinan su contenido y carácter.

La Constitución es el instrumento jurídico de limitación de poder que establece los derechos de los ciudadanos y fija las garantías necesarias para asegurar su ejercicio, determina la división clásica en los tres poderes y señala y organiza las instituciones en que se asientan, y proclama los principios y normas de actuación que deben tener en cuenta los gobernantes.

La Constitución es la primera de las fuentes del Derecho y después se situarían las Leyes Orgánicas y las ordinarias, Decretos Leyes, regulados en el artículo 86 CE, Decretos legislativos dictados en desarrollo de las leyes de bases (artículos 82 a 85 CE) y Reglamentos de Gobierno (artículo 97 CE).

El Código Civil, en su artículo 1º. Indica que “carecerán de validez las disposiciones que contradigan otra de rango superior”. Este principio de jerarquía normativa implica un deber de obediencia de la norma inferior respecto de la superior (del órgano productor, en definitiva).

Derecho: Conjunto de normas jurídicas, creadas por el Estado para regular la conducta externa de los hombres y en caso de incumplimiento está prevista de una sanción.

Se puede definir la ley como la norma dictada por la autoridad competente, con las debidas formalidades, de carácter común, justa, estable y suficientemente promulgada.

El ejercicio de la potestad legislativa del Estado corresponde a las Cortes Generales, que representan al pueblo español y controlan la acción del Gobierno.

19 Hay que diferenciar entre zonas íntimas y zonas no íntimas. 1. Íntimas. Cavidades vaginal, anal y, en general, aberturas naturales del cuerpo humano. 2. No íntimas. El resto del cuerpo, incluyendo la cavidad bucal.

20 Se realizara, preferiblemente por personal del mismo sexo, pero en supuestos de registros por seguridad (un arma) se respetara la intimidad del sujeto, pero es indistinto el sexo.

Las Cortes Generales aprobaron el texto de la Constitución el 31 de octubre de 1978, el 6 de diciembre, fue aprobada en Referéndum el 27 de diciembre, fue sancionada por el Rey siendo publicada el 29 de diciembre en el Boletín Oficial del Estado, entrando en vigor el mismo día.

Es una constitución escrita, extensa, rígida, inacabada, ambigua, de consenso, derivada.

Propugna como **valores superiores** la **igualdad**, la **libertad**, la **justicia** y el **pluralismo político**. Establece como principios, la **Tutela judicial efectiva y reinserción social**, prohíbe la pena de muerte.

Los derechos reconocidos estarán basados en la Declaración Universal de los Derechos Humanos, consagrando la igualdad, el derecho a la vida e integridad física, la libertad, la intimidad, el honor, entre otros.

Los Principios Rectores orientan a los poderes públicos para conseguir una sociedad justa e igualitaria.

Los derechos no son absolutos y pueden ser restringidos siguiendo lo establecido en las leyes.

Para realizar cacheos y registros, el Tribunal Constitucional determina la delimitación de dos zonas: íntimas y no íntimas. En ningún caso se pueden cachear las zonas íntimas, si el juez lo considera necesario puede ordenar un examen radiológico.

La Constitución Española se estructura en un preámbulo, un título preliminar, diez títulos, 4 disposiciones adicionales, 9 transitorias, una derogatoria y una disposición final.



Los **derechos humanos** son aquellos que nacen con la persona, que son inherentes a ella. Cuando estos derechos se plasman en un texto legal (Constitución) se denominan fundamentales.

Entre los derechos fundamentales destacan **Igualdad**, la **vida e integridad física**, la **seguridad y libertad**.

La **detención** no podrá durar más que lo **estrictamente necesario** para el esclarecimiento de los hechos o disposición judicial. En todo caso no superará las **72 horas** o **120 horas** tras una autorización por un juez, en casos de terrorismo o bandas organizadas criminales.

El control de efectos personales es una actuación que incide en el derecho a la intimidad (artículo 18 de la Constitución).

El derecho a la intimidad exige por parte de quien pretende ejercerla realizar una mínima actividad encaminada a su protección.

Los **deberes** del ciudadano son aquellos en que el ciudadano debe **contribuir** para el bienestar social y la protección del Estado español.

Los **principios rectores** son todos aquellos derechos, en los que el Gobierno y Administraciones, deben aplicar sus políticas para que todos los ciudadanos tengan las mismas oportunidades, así como proteger y velar por los mismos.

La **Constitución** española prevé la posibilidad de suspender determinados derechos, ante crisis sociales.

Los estados en que suspenderían los derechos serían: alarma, excepción y sitio.

Cacheo: actuación externa sobre el cuerpo humano con la finalidad de realizar una diligencia de investigación y, por tanto, solo reservada a los miembros de las FCS.

La Unidad Central de Seguridad Privada del Cuerpo Nacional de Policía, es restrictiva, estableciendo que solo podrán realizarse los cacheos por vigilantes cuando se encuentren desarrollando su actividad profesional en cooperación y bajo el mando de las FCS.



En ningún caso podrá realizar un cacheo o registro el personal de admisión ni los controladores de accesos o personal auxiliar. De ser preciso deberán avisar al servicio de seguridad o Fuerzas y Cuerpos de Seguridad

Los 7 padres de la Constitución



Cuestionario

- 3 El concepto moderno de Constitución se corresponde con:**
- 3.A La Constitución como ley fundamental del Ordenamiento Jurídico y como elemento jerarquizador de los derechos del individuo frente al poder político.
 - 3.B La forma de organización política de la ciudad.
 - 3.C Las leyes fundamentales del Reino.
- 4 La parte dogmática de la Constitución:**
- 4.A Recoge derechos y deberes fundamentales y los principios sociales y económicos.
 - 4.B Establece el número, la composición y el funcionamiento de los órganos del Estado.
 - 4.C Está compuesta por los diez títulos en los que se establece la división de poderes.
- 5 Entre las características inherentes a la Constitución Española destacan:**
- 5.A Alto grado de flexibilidad y adaptación.
 - 5.B Precisión y concreción.
 - 5.C Transformadora y poco original.
- 6 El Estado de derecho como principio fundamental de la Constitución Española, implica:**
- 6.A La igualdad como objetivo esencial del Estado.
 - 6.B La soberanía nacional (el poder lo confiere el pueblo).
 - 6.C La división de poderes en legislativo, ejecutivo y judicial.
- 7 ¿Cuál de los siguientes valores es considerado superior?**
- 7.A La seguridad.
 - 7.B El pluralismo político.
 - 7.C La educación.
- 8 La concepción de una sociedad pluralista y participativa, reflejada en el respeto de las opiniones contrapuestas que conviven dentro de un Estado, es una cuestión ligada a un principio determinado. ¿Cuál?**
- 8.A Estado democrático.
 - 8.B Estado de derecho.
 - 8.C Estado social.
- 9 La Estructura de la Constitución Española comprende, entre otros:**
- 9.A Preámbulo y título preliminar.
 - 9.B Cuatro disposiciones adicionales y ocho transitorias.
 - 9.C Reglamentos y tratados internacionales.
- 10 El procedimiento de “habeas corpus” se configura para la protección...**
- 10.A Del derecho de la inviolabilidad del domicilio.
 - 10.B Del derecho al secreto de las telecomunicaciones.
 - 10.C Del derecho a la libertad.
- 11 Uno de los requisitos formales que validan los registros es:**
- 11.A Actuar ante la mínima sospecha de delito.
 - 11.B La necesidad de una orden judicial.
 - 11.C La obligada presencia de algún testigo.

Tema 2.- Derecho Penal

Contenidos

Tema 2.- Derecho Penal.....	20
2.A) Conceptos del Derecho Penal.....	20
2.A.a) Dolo e imprudencia.....	21
Dolo.....	21
Imprudencia.....	22
2.B) Parte Especial.....	23
2.B.a) Delitos contra la intimidad.....	23
2.B.b) Delitos contra la libertad.....	24
Detención ilegal.....	24
Coacciones.....	25
2.B.c) Omisión del deber de socorro.....	25
2.B.d) Delitos relativos al ejercicio de los derechos fundamentales y libertades públicas.....	26
2.B.e) Delitos contra el patrimonio. Hurto. Robo.....	26
Resumen.....	28
Cuestionario.....	30

A continuación se tratarán distintos aspectos penales que se consideran importantes para el desarrollo de la profesión. Ha de tenerse en cuenta que en muchas ocasiones tanto vigilantes como personal auxiliar, pueden verse envueltos en circunstancias con consecuencias importantes para su libertad y siendo enjuiciados y condenados por sus actuaciones.

La Sección 7ª de la Audiencia Provincial de Cádiz, con sede en Algeciras, condenó a Hugo, vigilante de seguridad de una caseta en el recinto ferial de Algeciras, por un delito de lesiones del artículo 149 del Código Penal, por haber propinado un golpe con un vaso, en la cara, a Raúl causándole unas lesiones.

Los fundamentos de derecho: declaraciones de los policías nacionales números NUM000 y NUM001, el segundo de los cuáles manifestó que "al proceder a la identificación del portero de la caseta, el procesado Hugo, éste presentaba en una mano un corte producido con un cristal..."

El VS, realizaba las funciones de control de accesos y ante un sujeto que entra al baño, tiene esa conducta que a todas luces es desproporcionada.

2.A) Conceptos del Derecho Penal

El Derecho penal tiene como función la defensa del orden social, la protección de la sociedad mediante la prevención de delitos. Al categorizar una conducta como delito, el legislador pretende que los ciudadanos (la mayoría) no realice esa conducta, es lo que llamamos **prevención general**.

Para cumplir esa función lo realiza mediante la protección de los bienes jurídicos merecedores de tutela. La Constitución define los derechos y libertades y el Código Penal (la ley penal) protege esos derechos atribuyendo a quienes lesionen esos derechos una sanción denominada **"pena"**.

El Código Penal se divide en Libros, tras la reforma de 2015, donde se eliminan las faltas (pasando unas a delitos leves y otras a infracción administrativa) consta del Libro I (parte general) y Libro II (parte especial).

① Derecho penal se subdivide en:

✓ Parte General²¹:

- ⇒ Principios generales aplicables a las diferentes figuras delictivas (Título Preliminar y en el Título I del CP):
- ⇒ Introducción al derecho penal
- ⇒ Teoría jurídica del delito
- ⇒ Consecuencias jurídicas que se derivan del mismo

✓ Parte Especial:

- ⇒ Define y analiza los delitos.



A partir de las normas de la Parte General se analizarán los tipos delictivos recogidos en la Parte Especial

Un Estado de derecho requiere de un poder coercitivo, para que las normas se cumplan en beneficio de la sociedad. Aquellas acciones humanas que pongan en grave peligro, o lesionen, determinados derechos que se entienden como esenciales para la convivencia social, serán controladas, la persona causante será castigada mediante un mal (consecuencia jurídica: pena) por la acción cometida. Esta potestad es exclusiva del Estado, el llamado “*ius puniendi*” (potestad punitiva del Estado) y se utilizarán diferentes herramientas para intentar reinsertarlo en la sociedad.

El derecho penal forma parte del Derecho Público. Dentro del estudio del Derecho penal la doctrina lo divide en Derecho penal Objetivo y Subjetivo.

El derecho penal **objetivo** es el conjunto de normas relativas al delito y a sus **consecuencias** jurídicas. La pena y las medidas de seguridad son una consecuencia legítima del delito.

El concepto de Derecho Penal **subjetivo** se refiere a la titularidad del “*ius puniendi*”, entendido como la **potestad** de definir delitos y de imponer penas cuando se den los presupuestos de hecho establecidos por parte de la norma.

El Derecho Penal precisa de una fundamentación valorativa que inspire y determine el alcance de su intervención y que permita valorar las leyes que se adopten conforme a criterios de justicia. Es decir existen unos límites que limitan este poder punitivo del Estado, teniendo en cuenta que conviven distintas escuelas (juristas, filósofos, ...) y que presentan discrepancias en cuestiones relevantes, no es necesario profundizar en estos contenidos atendiendo a los objetivos del curso.



Derecho Penal: principio de mínima intervención

El Estado no ha de recurrir al Derecho Penal para castigar todo lo malo, sino únicamente lo más perjudicial para la convivencia ciudadana. No es adecuado acudir al Derecho Penal y a sus graves consecuencias si existe posibilidad de garantizar una tutela suficiente con otros instrumentos jurídicos no penales.

2.A.a) *Dolo e imprudencia*

El artículo 10 del Código Penal, define como delito:

- ✓ Las acciones y omisiones **dolosas** o **imprudentes** penadas por la ley.
- ✓ Y se describe el **delito** como toda conducta típica, antijurídica, culpable y punible.

Dolo

Se dará el **dolo** cuando el autor de un delito **quiere realizar una acción delictiva**, conoce racionalmente los actos ejecutorios y el daño que causarían, y **finalmente los acepta y los ejecuta**.

Existen diferentes grados de dolo, que son:

21 TÍTULO PRELIMINAR. De las garantías penales y de la aplicación de la Ley penal. LIBRO I. Disposiciones generales sobre los delitos, las personas responsables, las penas, medidas de seguridad y demás consecuencias de la infracción penal.

- ① Dolo **directo**:
 - ✓ Cuando el autor **quiere hacer un mal y lo hace**.
- ① Dolo **indirecto** o de **segundo grado**:
 - ✓ Cuando el autor **para hacer un mal, necesita hacer otro mal**, para poder ejecutar el primer mal planeado.
- ① Dolo **eventual** o **circunstancial**:
 - ✓ Cuando el autor **quiere ejecutar un delito**, y existe la **probabilidad** de que, en la ejecución del mismo, pueda manifestarse un riesgo y deba producir **otro mal para poder llevar a cabo el delito inicial**. Es decir, realiza todos los actos tendentes a llevar a cabo el delito, pero **es consciente y asume una probabilidad** que pudiere causar otro mal.

Imprudencia

- ① Cuando ha infringido la persona un **deber de cuidado exigido**, lo que ha causado una puesta en peligro o lesionado un bien jurídico protegido.



IMPORTANTE: ha de tenerse en cuenta que una acción u omisión, en la cual no existe una voluntad de causar un mal puede ser calificada como dolosa

Ejemplo: bajar unas escaleras corriendo, cuando hay más personas bajando, es sin duda una imprudencia, pero atendiendo a las especiales circunstancias (somos conscientes de que podemos empujar a alguien y este caerse y lesionarse) que concurran esa imprudencia puede considerarse dolosa.



Para que una conducta pueda ser tachada de delictiva debe poder atribuirse a la acción humana, es decir, solo será una conducta delictiva cuando sea realizada por una persona

Art. 28 C.P.: "Son **autores** quienes realizan el hecho por sí solos, conjuntamente o por medio de otro del que se sirven como instrumento.

También serán considerados autores:

- a) Los que inducen directamente a otro u otros a ejecutarlo.
- b) Los que cooperan a su ejecución con un acto sin el cual no se habría efectuado."

El artículo 28 del Código Penal, determina tres tipos de autores:

- a) Autor material es quien realiza el hecho directamente.
- b) Inductor es un autor indirecto, no participa directamente en la ejecución del hecho.

La inducción es un consejo, mandato, inspiración o persuasión que se ejerce sobre una segunda persona que será el autor material del hecho.

- c) Cooperador necesario es aquél que, sin participar directamente en la ejecución del hecho, colabora con un acto sin el cual no se hubiese podido realizar el delito, tiene que ser un acto indispensable para su perpetración.

El **autor mediato** es quien fuerza a otro a ejecutar el hecho delictivo:

- Se vale de otra persona, obligándola con una fuerza irresistible a cometer el delito. El autor mediato se vale de un inimputable o de una persona a quien induce a error sobre la ilegalidad de la conducta.

Así, quien comete el delito es una especie de máquina que el autor mediato maneja.

La **complicidad** consiste en una contribución en un hecho ajeno. Se refiere a una **actividad cooperadora no necesaria**. Sin la participación del cómplice el hecho criminal se podría haber realizado igualmente.



La participación del cómplice no es imprescindible para la ejecución del delito, pero lo hace más fácil.

Los **encubridores** son los sujetos que, con conocimiento de la comisión de un delito y sin haber intervenido en el mismo como autor o cómplice, actúan con posterioridad a su ejecución.

Las conductas que se consideran delito de encubrimiento son: auxiliar a autores y cómplices de un delito, ocultar los efectos o instrumentos del delito y ayudar a eludir la investigación de la autoridad.

Existen tres formas de aparición del delito: la **conspiración** (concierto de dos o más personas para ejecutar un delito y llevarlo a la práctica), la **proposición** (un sujeto que ha resuelto cometer un delito invita a otro/s a la ejecución) y la **provocación** (incitación, utilizando cualquier medio que de publicidad, a la perpetración de un delito).



12 El Inductor es:

- 12.A El sujeto que fuerza a otro para la comisión de un delito.
- 12.B El sujeto que participa, anteriormente a la ejecución del delito, para facilitar la comisión de este.
- 12.C El autor indirecto que no participa de forma directa en el hecho delictivo.

13 La actuación del cómplice:

- 13.A Es fundamental para la realización del delito.
- 13.B No es necesaria, el delito podría cometerse igualmente sin él.
- 13.C El cómplice no participa en el delito, actúa posteriormente.

2.B) Parte Especial

Dentro de la denominada parte especial, se hará referencia a algunos delitos que el personal auxiliar, vigilantes o personal de admisión, pueden cometer sin pretenderlo, teniendo en cuenta como se expuso en párrafo anterior que existen distintos niveles de dolo.

2.B.a) Delitos contra la intimidad

Estos delitos podrán ser perseguidos siempre y cuando medie una incoación (voluntad del perjudicado de iniciar el proceso penal) del procedimiento penal **por parte del agraviado o representante legal**, salvo que el sujeto pasivo del delito recaiga en un menor de edad o personas con discapacidad, por lo que tendrá facultad para ejercer el derecho de denuncia el Ministerio fiscal.

Se encuentran regulados en el Libro II

TÍTULO X Delitos contra la intimidad, el derecho a la propia imagen y la inviolabilidad del domicilio

CAPÍTULO I Del descubrimiento y revelación de secretos.

CAPÍTULO II Del **allanamiento de morada, domicilio de personas jurídicas y establecimientos abiertos al público**.

TÍTULO XI Delitos contra el honor

CAPÍTULO I De la calumnia

La relevancia de estos delitos (que son complejos) para el personal de seguridad privada, controladores de acceso o personal auxiliar estriba en que **sin pretenderlo** pueden encontrarse con una denuncia penal.

Hay que recordar que existe una responsabilidad no solo penal, sino civil, es decir una compensación económica y que diversos tipos delincuenciales son expertos en “*provocar la acción delictiva*” al personal de seguridad o auxiliar.



Ejemplo: En un centro comercial a la salida “*pita*” la alarma antihurto, el empleado o vigilante de seguridad solicita le muestre bolso, chaqueta, ... a lo que se niega la persona (y está en su derecho) es en ese momento cuando, normalmente el Vigilante de Seguridad lo detiene. En este caso se podría estar cometiendo un **delito de detención ilegal**. Si la opción es tomar el bolso por la fuerza y



comprobar (sin su consentimiento) si lleva algún producto se estaría cometiendo un **delito contra la intimidad**.

Si el empleado cayese en la provocación y le atribuyese un delito (por ejemplo decirle eres un ladrón) podría cometer un **delito de calumnias**.

2.B.b) Delitos contra la libertad

Los delitos contra la libertad se encuentran recogidos en TÍTULO VI Delitos contra la libertad, CAPÍTULO I De las detenciones ilegales y secuestros.

Artículo 163.

1. El particular que **encerrará o detuviere** a otro, **privándole de su libertad**, será castigado con la pena de prisión de cuatro a seis años.
2. Si el culpable diera libertad al encerrado o detenido dentro de los tres primeros días de su detención, sin haber logrado el objeto que se había propuesto, se impondrá la pena inferior en grado.
3. Se impondrá la pena de prisión de cinco a ocho años si el encierro o detención ha durado más de quince días.
4. El particular que, **fuera de los casos permitidos por las leyes**²², aprehendiere a una persona para presentarla inmediatamente a la autoridad, será castigado con la pena de multa de tres a seis meses.

Detención ilegal

A la vista del Código Penal y la Ley de Enjuiciamiento Criminal, queda claro que la privación de la libertad deambulatoria por unos hechos que no constituyan delito menos grave o grave constituye una detención ilegal, si bien el tipo penal reducido (Art. 163.4). En el caso de un particular (el vigilante de seguridad practica detenciones como un particular) en el supuesto de encontrarse ante un supuesto que constituyese un delito leve (antes denominadas Faltas) cabría calificar los hechos como un **“error invencible”** resultando que no habría delito de detención ilegal. En el caso de los Vigilantes de Seguridad dado que se les presupone una mínima formación jurídica, sería de difícil aplicación el error.

Ahora bien la Ley de Seguridad Privada les impone una especial obligación de denunciar los delitos, y, ante el supuesto de la comisión de un **delito leve** deberá **denunciar** al sujeto.

Para ello precisa que el individuo se identifique, situación que salvo casos extremos no hará el infractor, debiendo el Vigilante de Seguridad solicitar la **colaboración** de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad para que practiquen la misma. Evidentemente, el sujeto no se puede ir y el Vigilante de Seguridad hará lo necesario para evitar que se frustre la identificación. Este supuesto el de la privación de la libertad



²² Ley Enjuiciamiento Criminal:
Artículo 490.

Cualquier persona puede detener:

1.º **Al que intente cometer un delito en el momento de ir a cometerlo.**

2.º **Al delincuente in fraganti.**

3.º Al que se fugare del establecimiento penal en que se halle extinguiendo condena.

4.º Al que se fugare de la cárcel en que estuviere esperando su traslación al establecimiento penal o lugar en que deba cumplir la condena que se le hubiese impuesto por sentencia firme.

5.º Al que se fugare al ser conducido al establecimiento o lugar mencionado en el número anterior.

6.º Al que se fugare estando detenido o preso por causa pendiente.

7.º Al procesado o condenado que estuviere en rebeldía.

Artículo 491.

El particular que detuviere a otro justificará, si éste lo exigiere, haber obrado en virtud de motivos racionalmente suficientes para creer que el detenido se hallaba comprendido en alguno de los casos del artículo anterior.

Artículo 495.

No se podrá detener por simples faltas (DELITOS LEVES), a no ser que el presunto reo no tuviese domicilio conocido ni diese fianza bastante, a juicio de la Autoridad o agente que intente detenerle.

deambulatoria a efectos de identificación está ampliamente respaldado por la Jurisprudencia que sostiene que tal privación de libertad no constituye una detención como tal.

No resulta aplicable en sus estrictos términos lo dispuesto en el artículo 17.3 de la Constitución, la razón de la detención es la de identificarle y esto es de lo que se le debe informar. Eso sí, la información debe completarse con el supuesto delito previsto o la infracción cometida.²³



La privación de la libertad deambulatoria a efectos de identificación no constituye una detención como tal

Coacciones

También puede cometerse un delito de coacciones (CAPÍTULO III De las coacciones Artículo 172) si se **obliga** a alguien a **hacer** algo que no está prohibido o le obligaré a efectuar lo que no quiere, sea justo o injusto. El Código Penal exige para este ilícito penal que exista violencia, pero esta se entiende en sentido amplio, es decir la simple presencia física puede hacer desistir a una persona a hacer lo que quiere, o no quiere hacer.

- ① Ejemplo un portero que impide la entrada a un ciudadano sin que exista motivo para ello (si está bebido, no tiene entrada, o se muestra violento... si podría ser motivo).

2.B.c) Omisión del deber de socorro

Este delito se encuentra recogido en el TÍTULO IX De la omisión del deber de socorro

Para realizar la conducta típica, y, por tanto, merecedora de reproche penal, será necesario que la persona se halle **desamparada** y en peligro manifiesto y grave.



Ejemplos: Una persona se desvanece en una vía muy concurrida, no se cumpliría el presupuesto de **“desamparada”** tampoco sería omisión del deber de socorro si no estuviera en grave peligro (sangra por la nariz). Si una persona se encuentra a un accidentado gravemente herido y sangrando, pero debido a una experiencia traumática anterior se siente impotente para ayudar, no cometerá el delito si **solicita ayuda**, en caso contrario lo cometería. Este supuesto también se puede dar por ejemplo si un vigilante o auxiliar en una cabina de control, la cual no puede abandonar, cometerá delito si no solicita ayuda.

Artículo 195.

1. El que no socorriere a una persona que se halle desamparada y en peligro manifiesto y grave, cuando pudiese hacerlo sin riesgo propio ni de terceros, será castigado con la pena de multa de tres a doce meses.
2. En las mismas penas incurrirá el que, impedido de prestar socorro, no demande con urgencia auxilio ajeno.
3. Si la víctima lo fuere por accidente ocasionado fortuitamente por el que omitió el auxilio, la pena será de prisión de seis meses a 18 meses, y si el accidente se debiere a imprudencia, la de prisión de seis meses a cuatro años.

23 SENTENCIA nº 486/2015 AUDIENCIA PROVINCIAL LA CORUÑA. Como Ramona se negaba a identificarse y se mantenía en esa actitud nerviosa y agresiva, revolviéndose y forcejeando con sus custodios cuando podía alcanzarlos, la seguridad dio aviso a la Policía Nacional para que una dotación de este cuerpo procediese a filiarla; una vez realizado este trámite la dejaron marchar.....No hay una detención ilegal, sino una actividad destinada a solucionar un problema de orden público con un ejercicio mínimo y proporcionado de la fuerza y a la identificación de la persona implicada en aquel en los términos contemplados por el artículo 11 de la Ley de Seguridad Privada en su redacción vigente en el momento en el que se produjeron los hechos. En ese ámbito la actuación de los acusados no supuso un ataque contra la libertad deambulatoria en los términos contemplados por el tipo indicado, en la medida en que ni el breve lapso temporal que ocupó la retención ni su directa vinculación con el incidente previo permiten atribuir a este acto entidad y autonomía para formar tal ilícito (ver SSTs de 17-11-2010, recurso número 10515-2009 ; de 06-04-2011, recurso número 10902-2010 ; y de 01-02-2012 , recurso número 11627-2011).

2.B.d) *Delitos relativos al ejercicio de los derechos fundamentales y libertades públicas*

Dentro del TÍTULO XXI Delitos contra la Constitución se recogen en el CAPÍTULO IV De los delitos relativos al ejercicio de los derechos fundamentales y libertades públicas, los llamados **delitos de racismo, odio....**

El personal de seguridad debe tener siempre un comportamiento intachable en estos extremos y respetar (aunque sus ideas sean otras) los derechos fundamentales, con especial atención a la igualdad y no discriminación.

El personal deberá de tener en cuenta que aunque la dirección le dé órdenes específicas sobre quien o quien no puede tener acceso o un derecho determinado, el autor de la acción será él y por tanto responsable criminalmente y sancionado con una pena, al margen de las responsabilidades en que incurra quien se lo ordeno.



La obediencia no es eximente ni atenuante

Está claro que no obedecer una orden, (por ejemplo: solo pueden entrar los rubios de ojos azules) puede significar perder el empleo, pero esta situación deberá solventarse por la vía laboral, caso de darse.

2.B.e) *Delitos contra el patrimonio. Hurto. Robo*

Es muy importante conocer la diferencia entre estos tipos delictivos así como su calificación: leve, menos grave o grave.



Por un delito leve no se puede proceder a la detención, si la denuncia

- ▶ Los hurtos pueden ser delitos leves cuando lo sustraído es inferior a 400€
- ▶ Si la cantidad excede de 400€ será menos grave.
- ▶ Por el contrario, el robo nunca es leve, por lo tanto, siempre procede la detención.

① Son elementos constitutivos del hurto los siguientes:

✓ Objeto de hurto pueden ser las cosas muebles ajenas.

⇒ "Cosa" es todo objeto corporal susceptible de apropiación y valorable en dinero.

⇒ "**Cosa mueble**" es cualquier cosa que puede ser separada del patrimonio de una persona y trasladada de lugar.

✓ La acción en que consiste el hurto es **tomar**, que equivale a apropiarse de una cosa mueble **sin la voluntad de su dueño**, es decir, separar una cosa del patrimonio de su dueño e incorporarla al del sujeto activo.

✓ Se exige **ánimo de lucro** (intención de obtener un beneficio económico) y de apropiación de la cosa, ya sea en beneficio propio o de un tercero. Lo que importa es que en el momento de realizar la acción exista intención de adquirir la cosa de forma antijurídica, independientemente del destino que piense darle.

✓ El hurto **no admite la comisión imprudente**, tiene que haber conciencia y voluntad de tomar una cosa mueble ajena queriendo hacerlo.

✓ Para la consumación del delito basta que la cosa quede en poder de quien la sustrae, aunque sea de forma momentánea, independientemente de que se logre el lucro o aprovechamiento perseguido.



Robo: Apoderarse de cosas muebles ajenas empleando violencia o intimidación en las personas o fuerza en las cosas

① CON VIOLENCIA O INTIMIDACIÓN

✓ Violencia es fuerza física ejercida sobre personas.

⇒ No importa sobre quien recaiga, puede ser sobre quien tenga en su poder la cosa de que quiere apoderarse el autor material, o sobre un tercero que trate de impedir el robo.

✓ Intimidación es fuerza moral, consiste en causar o infundir miedo con la intención de que entregue la cosa mueble objeto del robo.

① CON FUERZA EN LAS COSAS

✓ Escalamiento.

✓ Rompimiento de pared o fractura de puerta o ventana.

✓ Fractura de muebles o forzamiento de sus cerraduras.

✓ Uso de llaves falsas.

✓ Inutilización de sistemas de alarma o guarda.

⇒ Se refiere a sistemas de alarma colocados para evitar la entrada al lugar donde se encuentran ubicados los bienes.

► Aquí **no se incluye la inutilización de sistemas antihurto** (etiquetas magnéticas, códigos de barras, etc.) a pesar de ser sistemas de alarma, ya que cuando se inutilizan no es para acceder al lugar en que se encuentra la cosa que se quiere sustraer, sino para sacarla del establecimiento. Si se produce alguno de estos hechos, la conducta será calificada como hurto y no como robo.

El **daño** es la destrucción o inutilización de un bien de propiedad ajena. Este delito se castiga, en principio, en función del valor de la cosa dañada.

Receptación: es la acción consiste en beneficiarse o ayudar a beneficiarse a los responsables de un delito o falta contra el patrimonio, ayudar a aprovecharse de los efectos de un delito o falta o en recibir, adquirir u ocultar dichos efectos. El aprovechamiento puede revestir cualquier modalidad (normalmente la compraventa de los efectos al autor del delito de que proceden).



Ejemplo de omisión del deber de socorro

Resumen

Las **personas criminalmente responsables** de los delitos son: los autores y los cómplices.

Los autores son los sujetos que realizan el hecho por sí solos, conjuntamente o por medio de otro, del que se sirven como instrumento.

Como autores pueden aparecer tres figuras: el autor material, los inductores y los cooperadores necesarios.

La **coautoría** aparece cuando la infracción penal se realiza conjuntamente por varias personas, habiendo pactado la realización del delito y realizando todos actos incluidos en el tipo penal.

En la **autoría mediata**, el autor fuerza a otro para ejecutar el hecho delictivo, induciendo a error sobre la legalidad de la conducta.

Son **cómplices** los que, no siendo autores, cooperan a la ejecución del hecho delictivo con actos anteriores o simultáneos.

Los encubridores son los sujetos que, con conocimiento de la comisión de un delito y sin haber intervenido en el mismo como autor o cómplice, actúan con posterioridad a su ejecución.

Las conductas que se consideran delito de **encubrimiento** son: auxiliar a autores y cómplices de un delito, ocultar los efectos o instrumentos del delito y ayudar a eludir la investigación de la autoridad.

Existen tres formas de aparición del delito: la **conspiración** (concierto de dos o más personas para ejecutar un delito y llevarlo a la práctica), la **proposición** (un sujeto que ha resuelto cometer un delito invita a otro/s a la ejecución) y la **provocación** (incitación, utilizando cualquier medio que de publicidad, a la perpetración de un delito).

El hurto como delito contra el patrimonio y orden socioeconómico consiste en apoderarse de cosas muebles ajenas contra la voluntad de su dueño. Puede ser un delito menos grave o leve en función de si el valor de la cosa hurtada excede de 400 €.

El robo consiste en apoderarse de cosas muebles ajenas empleando violencia o intimidación en las personas o fuerza en las cosas. El robo es siempre delito menos grave (también puede ser grave nunca leve).

La violencia es la fuerza física ejercida sobre personas, independientemente de sobre quien recaiga, mientras que la intimidación es la fuerza moral y consiste en causar o infundir miedo con la intención de que la víctima entregue la cosa mueble que es objeto de robo.

Se entiende que hay fuerza en las cosas cuando en el hecho se da alguna de las siguientes circunstancias: escalamiento, rompimiento de pared, techo o suelo, o fractura de puerta o ventana, fractura de armarios, arcos u otra clase de muebles u objetos cerrados o sellados, o forzamiento de sus cerraduras o descubrimiento de sus claves para sustraer su contenido, uso de llaves falsas (ganzúas, llaves legítimas perdidas por el propietario, y cualquiera que no sea la destinada por el propietario para abrir la cerradura, considerándose llaves las tarjetas magnéticas o perforadas y los mandos de apertura a distancia) y la inutilización de sistemas específicos de alarma o guarda.

Por daño se entiende la destrucción o inutilización de un bien de propiedad ajena puede verse agravada en función de una serie de supuestos basados en la naturaleza del material dañado y la vía para provocarlo.

El descubrimiento y revelación de secretos consiste en apropiarse de documentos, correos... o utilizar o modificar datos en perjuicio de un tercero.

Como circunstancias que agravan el delito, el Código Penal recoge el ceder imágenes o datos a terceros, realizar el delito con fines lucrativos...

El bien jurídico que se vulnera en el delito de allanamiento de morada es la inviolabilidad del domicilio. El delito se agrava si se comete con violencia o intimidación.

Para qué sé de allanamiento de morada es necesario que exista el dolo genérico de entrar o mantenerse en morada ajena contra la voluntad del morador, y también plena conciencia de la ajenidad de la morada y de la ilicitud de la acción.

La principal diferencia entre allanamiento de morada y usurpación de inmuebles es que en este último caso, el inmueble no constituye morada habitual del ofendido.

La omisión del deber de socorro consiste en no socorrer a alguien que lo necesita por hallarse desamparado y en peligro manifiesto y grave.

Entre los elementos necesarios para que se produzca el delito de omisión del deber de socorro destacan: desamparo de la víctima, grave peligro para la vida, no socorrer pudiendo hacerlo o no solicitar ayuda en caso de no poder socorrer.

La detención puede ser realizada por particulares y por los agentes de la autoridad.

Los particulares podrán realizar detenciones en los casos de delincuente "in fraganti", fugado y rebelde.

Los Vigilantes de Seguridad, como particulares, pueden realizar las mismas detenciones que éstos, pero además según la Ley de Seguridad Privada, tienen la obligación de detener a quien esté cometiendo un delito en relación con el objeto de su protección.



Quando se esté cometiendo un **delito leve** (antiguas faltas) en relación con el objeto de su protección, el Vigilante de Seguridad procederá a la identificación del autor de los hechos para poner la denuncia correspondiente.

Todo sujeto detenido tiene una serie de derechos que no pueden ser vulnerados que son: derecho a ser informado de forma comprensible e inmediata de los hechos que se le imputan y las razones motivadoras de su privación de libertad, derecho a guardar silencio, derecho a no declarar contra sí mismo y a no confesarse culpable, derecho a designar abogado o solicitar uno de oficio, derecho a un interprete gratuito, y derecho a ser reconocido por un médico forense, o su sustituto legal.

El hurto como delito contra el patrimonio y orden socioeconómico consiste en apoderarse de cosas muebles ajenas contra la voluntad de su dueño. Puede ser un delito leve o menos grave en función de si el valor de la cosa hurtada excede de 400 €.

El robo consiste en apoderarse de cosas muebles ajenas empleando violencia o intimidación en las personas o fuerza en las cosas. El robo nunca es delito leve.

La violencia es la fuerza física ejercida sobre personas, independientemente de sobre quien recaiga, mientras que la intimidación es la fuerza moral y consiste en causar o infundir miedo con la intención de que la víctima entregue la cosa mueble que es objeto de robo.

Se entiende que hay fuerza en las cosas cuando en el hecho se da alguna de las siguientes circunstancias:

Escalamiento, rompimiento de pared, techo o suelo, o fractura de puerta o ventana, fractura de armarios, arcas u otra clase de muebles u objetos cerrados o sellados, o forzamiento de sus cerraduras o descubrimiento de sus claves para sustraer su contenido, uso de llaves falsas (ganzúas, llaves legítimas perdidas por el propietario, y cualquiera que no sea la destinada por el propietario para abrir la cerradura, considerándose llaves las tarjetas magnéticas o perforadas y los mandos de apertura a distancia) y la inutilización de sistemas específicos de alarma o guarda.

Cuestionario

14 El Inductor es:

- 14.A El sujeto que fuerza a otro para la comisión de un delito.
- 14.B El sujeto que participa, anteriormente a la ejecución del delito, para facilitar la comisión de éste.
- 14.C El autor indirecto que no participa de forma directa en el hecho delictivo.

15 Para que exista coautoría es necesario:

- 15.A Que todos los sujetos hayan realizado actos incluidos en el tipo penal.
- 15.B Que exista el forzamiento de un sujeto sobre otro para que ejecute un delito.
- 15.C Que un sujeto planifique el delito e invite a otros a ejecutarlo.

16 La complicidad...

- 16.A Implica la actividad cooperadora no necesaria para la comisión del delito.
- 16.B Es castigada con pena de prisión de seis meses a tres años.
- 16.C Surge cuando el sujeto participa de forma posterior al delito.

17 La actuación del cómplice:

- 17.A Es fundamental para la realización del delito.
- 17.B No es necesaria, el delito podría cometerse igualmente sin él.
- 17.C El cómplice no participa en el delito, actúa posteriormente.

18 Si un sujeto auxilia a los autores de un delito para que se beneficien del mismo, está actuando como:

- 18.A Cómplice.
- 18.B Encubridor.
- 18.C Autor mediato.

19 La acción que ejecuta el encubridor:

- 19.A Es necesaria para la comisión del delito.
- 19.B Hace referencia a los medios técnicos que permiten el delito.
- 19.C Es un delito autónomo que se comete a partir de la existencia de un delito anterior.

20 El concierto entre dos o más personas para la ejecución de un delito y la resolución del mismo, es:

- 20.A Conspiración.
- 20.B Proposición.
- 20.C Provocación.

21 Se considera acto racista cuando:

- 21.A Se pertenece a partidos políticos fascistas o de extrema derecha.
- 21.B Una persona física o jurídica atente contra la vida e integridad física por razón del origen racial, étnico, geográfico o social.
- 21.C Una persona física o jurídica emita declaraciones o transmita informaciones en cuya virtud una persona o grupos de ellas sea amenazada, insultada o vejada por razón de origen racial, étnico, geográfico o social.

22 ¿Quién ostenta la potestad punitiva?

- 22.A El Estado.
- 22.B El Gobierno y sus Ministros.
- 22.C Las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado.

23 Para que exista el delito de omisión del deber de socorro, se precisa:

- 23.A La persona debe estar desamparada y se encuentra en peligro manifiesto.
- 23.B Impedido de prestar socorro, no demande con urgencia auxilio ajeno.
- 23.C Todas las opciones son correctas.

24 La infracción penal...

- 24.A Es todo hecho que el legislador cree que pone en grave situación diferentes derechos que son esenciales.
- 24.B Es igual en todos los países del mundo ya que protegen derechos humanos y fundamentales.
- 24.C Se divide en graves, menos graves, leves y faltas.

25 La prevención que está basada en el respeto a las leyes por las personas, por lo que imprime en la emoción, en el pensamiento y en la creación de la voluntad de una persona, en el que si cometiese un delito recaerá en él un mal, influyendo así la extensión de realizar la conducta típica:

- 25.A Es la prevención especial (reinserción y reeducación).
- 25.B Es la prevención general.
- 25.C La prevención no existe. Existe la reincidencia.

26 Es dolo cuando una persona:

- 26.A Conocedora de la prohibición de una conducta tipificada como delito, y conocedora de la producción de un mal, decide hacerlo, y exterioriza la conducta con una acción.
- 26.B Una persona ha infringido el deber de cuidado exigido.
- 26.C No quiere ejecutar un delito, pero puede manifestarse un riesgo y producir otro mal.

27 El particular que, fuera de los casos permitidos por las leyes, aprehendiere a una persona para presentarla inmediatamente a la autoridad:

- 27.A No comete ningún delito.
- 27.B Comete un delito de detención ilegal.
- 27.C Comete una falta.

28 Si un sujeto graba con una cámara de vídeo el interior de una vivienda, ¿qué delito está cometiendo?

- 28.A Allanamiento de morada.
- 28.B Descubrimiento y revelación de secretos.
- 28.C Intimidación.

29 ¿Es delito revelar datos de una persona obtenidos a través de un sistema de escucha telefónica?

- 29.A Sí.
- 29.B Solo si se manipula el teléfono.
- 29.C Solo si esos datos se difunden a través de medios de comunicación.

30 Para proceder ante los delitos de descubrimiento y revelación de secretos es necesario:

- 30.A Declaración de la víctima.
- 30.B Querella de la persona agraviada.
- 30.C Denuncia de la persona agraviada.

31 Respecto al allanamiento de establecimiento mercantil ...

- 31.A Se agrava la pena si se utiliza violencia o intimidación.
- 31.B Es cuando una persona se mantiene en el domicilio de una persona jurídica o establecimiento comercial fuera de las horas de apertura, sin el consentimiento del titular.
- 31.C Todas las opciones son correctas.

32 Si el sujeto activo del allanamiento de morada tiene parentesco con la persona agraviada...

- 32.A La pena se impondrá en la mitad superior.
- 32.B No es motivo de excusa absolutoria del delito.
- 32.C No requiere presentación de denuncia.

33 ¿En qué momento se consuma el delito de allanamiento de morada?

- 33.A En el momento en que se fuerza la entrada de una vivienda.
- 33.B En el momento en que desde el exterior se observa el interior de una vivienda.
- 33.C En el momento en que se entra en la morada ajena (sin consentimiento del dueño).

34 Entrar en un establecimiento mercantil fuera del horario de apertura:

- 34.A Es una infracción de normas municipales.
- 34.B Es un delito de allanamiento de persona jurídica.
- 34.C Es una falta de allanamiento.

35 En la usurpación de inmuebles.

- 35.A No existe titular del mismo.
- 35.B Se penaliza con prisión de tres a seis meses.
- 35.C El inmueble no constituye morada habitual del ofendido.

36 Si una persona va conduciendo por una carretera, presencia un accidente y no se para a ayudar:

- 36.A Está cometiendo un delito de omisión del deber de socorro.
- 36.B No está cometiendo ningún delito, para eso están los servicios de urgencias.
- 36.C Sólo es delito si el accidente lo ha provocado quien omite el auxilio.

37 ¿En qué norma se recoge el tiempo máximo de duración de la detención preventiva?

- 37.A a) En la Constitución.
- 37.B b) En la Ley de Seguridad Privada.
- 37.C c) En el Ordenamiento Jurídico.

38 Puede realizar una detención alguien que no pertenezca a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad?

- 38.A a) Sí, cualquier persona.
- 38.B b) No, en ningún caso.
- 38.C c) Sí, los Escoltas Privados.

39 ¿En qué casos puede detener un particular?

- 39.A a) Cuando se vea implicado como víctima de un delito.
- 39.B b) Cuando fuera requerida su participación.
- 39.C c) A los delincuentes in fraganti, fugados y rebeldes.

40 ¿Cual de los siguientes no es un derecho del detenido?

- 40.A a) Derecho a guardar silencio, no declarando si no quiere.
- 40.B b) Derecho a ser asistido gratuitamente por un intérprete.
- 40.C c) Derecho a recibir visitas.

41 ¿Quién debe realizar el reconocimiento médico del detenido?

- 41.A Médico forense.
- 41.B Médico de la institución en que se encuentre.
- 41.C Médico externo que sea objetivo.

Tema 3.- Ley Orgánica de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad

Contenidos

Tema 3.- Ley Orgánica de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad.....	33
3.A) Introducción.....	34
3.B) Ley de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad.....	34
3.C) Principios de actuación.....	35
3.D) Funciones de las FCS.....	36
3.D.a) Funciones específicas de cada cuerpo.....	37
Resumen.....	39
Cuestionario.....	41

Tanto los vigilantes de seguridad, como los controladores de accesos y el personal de admisión, tienen un deber especial de colaboración con las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, de ahí la importancia de conocerlas así como de sus funciones.



3.A) Introducción

La Constitución Española, en su artículo 149.29, da como competencia exclusiva la Seguridad Pública al Estado, así como la Facultad de dotar de policía autonómica a las diferentes autonomías. Y en el artículo 104 de la Carta Magna, se otorga a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, bajo la dependencia del Estado, la misión de “*proteger el libre ejercicio de los derechos y libertades y garantizar la seguridad ciudadana*”. Además, como forma complementaria y subordinada a la Seguridad Pública, se enclava la seguridad privada, en aras de dotar de mayores recursos de protección a los mencionados derechos y libertades y seguridad ciudadana.

Las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad son institutos armados de carácter civil salvo la Guardia Civil que es de carácter militar.

La norma que las regula y establece sus funciones y competencias es la Ley Orgánica 2/1986, de 13 de Marzo, de Fuerzas y Cuerpos De Seguridad



3.B) Ley de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad

- ① Son Fuerzas y Cuerpos de Seguridad:
 - ✓ Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado
 - ✓ Policías autonómicas
 - ⇒ Policía Canaria
 - ⇒ Mossos de escuadra
 - ⇒ Ertzaintza
 - ⇒ Policía Foral de Navarra
 - 📖 Unidades de la Policía Nacional adscritas a comunidades autónomas:
 - ① El Cuerpo Nacional de Policía tiene cuatro unidades adscritas a las comunidades de Valencia, Andalucía, Galicia, y Aragón.
 - ✓ Policías locales.
- ① Son Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado:
 - ✓ Cuerpo Nacional de Policía
 - ✓ Guardia Civil.

Según sentencia del Tribunal Constitucional de 8 de junio de 1982 y de diciembre de 1984, la misión de la policía es entendida como:

- ⇒ La actividad dirigida a la protección de las personas y bienes, y al mantenimiento de la tranquilidad u orden ciudadano, que son finalidades inseparables y mutuamente condicionadas.

La LO 2/1986, de 13 de marzo, de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, define los cuerpos, sus competencias, sus funciones, sus limitaciones y otros objetos de ámbito material, administrativo, operativo y competencial. Esta ley nace con la voluntad de desarrollar el mandato constitucional del artículo 104 antes mencionado. En su contenido vienen dadas las competencias, estructuras, funciones, obligaciones, condiciones de su personal y la tabla sancionatoria.

Novedad a destacar es el significado que se da al **principio de obediencia debida, al disponer que la misma en ningún caso podrá amparar actos manifiestamente ilegales ordenados por los superiores**, siendo también digna de mención la obligación que se impone a los miembros de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad de evitar cualquier práctica abusiva, arbitraria o discriminatoria que entrañe violencia física o moral.



Actividades

- 5.- ¿La policía local de Murcia es una Fuerza y Cuerpo de Seguridad del Estado? Justifique su respuesta.
- 6.- ¿De qué ministerio dependen las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado? Justifique su respuesta.
- 7.- Enumera las distintas Comunidades Autónomas que tienen Policía propia y su denominación.

3.C) Principios de actuación

Los principios de actuación de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad son aplicables al personal de seguridad privada y por extensión al personal auxiliar (aunque como reiteradamente se ha dicho no pueden realizar funciones de seguridad), ya que estos principios no son otra cosa que “*un buen hacer*” y hay que tener presente que un auxiliar o un vigilante son vistos por el público en general como garantes del orden público y (aun sin serlo) son símbolo de seguridad.

Los principios básicos de actuación de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad^{viii} son los ejes fundamentales, en torno a los cuales gira el desarrollo de las funciones policiales, derivando a su vez de principios constitucionales más generales, como el de legalidad o adecuación al ordenamiento jurídico, o de características estructurales, como la especial relevancia de los principios de jerarquía y subordinación, que no eliminan, antes potencian, el respeto al principio de responsabilidad por los actos que lleven a cabo.

- ① Son principios básicos de actuación de los miembros de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad los siguientes:
- ✓Adecuación al ordenamiento jurídico, especialmente:
 - ⇒ Ejercer su función con absoluto respeto a la Constitución y al resto del ordenamiento jurídico.
 - ⇒ Actuar, en el cumplimiento de sus funciones, con absoluta neutralidad política e imparcialidad y, en consecuencia, sin discriminación alguna por razón de raza, religión u opinión.
 - ⇒ Actuar con integridad y dignidad. En particular, deberán abstenerse de todo acto de corrupción y oponerse a él resueltamente.
 - ⇒ Sujetarse en su actuación profesional, a los principios de jerarquía y subordinación. En ningún caso, la obediencia debida podrá amparar órdenes que entrañen la ejecución de actos que manifiestamente constituyan delito o sean contrarios a la Constitución o a las Leyes.
 - ⇒ Colaborar con la Administración de Justicia y auxiliarla en los términos establecidos en la Ley.
 - ✓Relaciones con la comunidad. Singularmente:
 - ⇒ Impedir, en el ejercicio de su actuación profesional, cualquier práctica abusiva, arbitraria o discriminatoria que entrañe violencia física o moral.

- ⇒ Observar en todo momento un trato correcto y esmerado en sus relaciones con los ciudadanos, a quienes procurarán auxiliar y proteger, siempre que las circunstancias lo aconsejen o fueren requeridos para ello. En todas sus intervenciones, proporcionarán información cumplida, y tan amplia como sea posible, sobre las causas y finalidad de las mismas.
 - ⇒ En el ejercicio de sus funciones deberán actuar con la decisión necesaria, y sin demora cuando de ello dependa evitar un daño grave, inmediato e irreparable; rigiéndose al hacerlo por los principios de congruencia, oportunidad y proporcionalidad en la utilización de los medios a su alcance.
 - ⇒ Solamente deberán utilizar las armas en las situaciones en que exista un riesgo racionalmente grave para su vida, su integridad física o las de terceras personas, o en aquellas circunstancias que puedan suponer un grave riesgo para la seguridad ciudadana y de conformidad con los principios a que se refiere el apartado anterior.
- ① Dedicación profesional.
- ⇒ Deberán llevar a cabo sus funciones con total dedicación, debiendo intervenir siempre, en cualquier tiempo y lugar, se hallaren o no de servicio, en defensa de la Ley y de la seguridad ciudadana.
- ① Secreto profesional.
- ✓ Deberán guardar riguroso secreto respecto a todas las informaciones que conozcan por razón o con ocasión del desempeño de sus funciones. No estarán obligados a revelar las fuentes de información salvo que el ejercicio de sus funciones o las disposiciones de la Ley les impongan actuar de otra manera.
- ① Responsabilidad.
- ✓ Son responsables personal y directamente por los actos que en su actuación profesional llevaren a cabo, infringiendo o vulnerando las normas legales, así como las reglamentarias que rijan su profesión y los principios enunciados anteriormente, sin perjuicio de la responsabilidad patrimonial que pueda corresponder a las Administraciones Públicas por las mismas.



3.D) Funciones de las FCS

La Ley Orgánica 2/1986, de 13 de marzo, de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, en el Artículo once (CAPÍTULO II De las funciones) establece:

1. Las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado tienen como misión proteger el libre ejercicio de los derechos y libertades y garantizar la seguridad ciudadana mediante el desempeño de las siguientes funciones:
 - a) Velar por el cumplimiento de las Leyes y disposiciones generales, ejecutando las órdenes que reciban de las Autoridades, en el ámbito de sus respectivas competencias.

- b) Auxiliar y proteger a las personas y asegurar la conservación y custodia de los bienes que se encuentren en situación de peligro por cualquier causa.
- c) Vigilar y proteger los edificios e instalaciones públicos que lo requieran.
- d) Velar por la protección y seguridad de altas personalidades.
- e) Mantener y restablecer, en su caso, el orden y la seguridad ciudadana.
- f) Prevenir la comisión de actos delictivos.
- g) Investigar los delitos para descubrir y detener a los presuntos culpables, asegurar los instrumentos, efectos y pruebas del delito, poniéndolos a disposición del Juez o Tribunal competente y elaborar los informes técnicos y periciales procedentes.
- h) Captar, recibir y analizar cuantos datos tengan interés para el orden y la seguridad pública, y estudiar, planificar y ejecutar los métodos y técnicas de prevención de la delincuencia.
- i) Colaborar con los servicios de protección civil en los casos de grave riesgo, catástrofe, o calamidad pública, en los términos que se establezcan en la legislación de protección civil.

Corresponde al Cuerpo Nacional de Policía ejercitar dichas funciones en las capitales de provincia y en los términos municipales y núcleos urbanos que el Gobierno determine.

La Guardia Civil las ejercerá en el resto del territorio nacional y su mar territorial.

3.D.a) Funciones específicas de cada cuerpo

Serán ejercidas por el **Cuerpo Nacional de Policía**:

- a) La expedición del documento nacional de identidad y de los pasaportes.
- b) El control de entrada y salida del territorio nacional de españoles y extranjeros.
- c) Las previstas en la legislación sobre extranjería, refugio y asilo, extradición, expulsión, emigración e inmigración.
- d) La vigilancia e inspección del cumplimiento de la normativa en materia de juego.
- e) La investigación y persecución de los delitos relacionados con la droga.
- f) Colaborar y prestar auxilio a las policías de otros países, conforme a lo establecido en los Tratados o Acuerdos Internacionales sobre las Leyes, bajo la superior dirección del Ministro del Interior.
- g) El control de las entidades y servicios privados de seguridad, vigilancia e investigación, de su personal, medios y actuaciones.
- h) Aquellas otras que le atribuya la legislación vigente.

Serán ejercidas por la **Guardia Civil**:

- a) Las derivadas de la legislación vigente sobre armas y explosivos.
- b) El resguardo fiscal del Estado y las actuaciones encaminadas a evitar y perseguir el contrabando.
- c) La vigilancia del tráfico, tránsito y transporte en las vías públicas interurbanas.
- d) La custodia de vías de comunicación terrestre, costas, fronteras, puertos, aeropuertos y centros e instalaciones que por su interés lo requieran.
- e) Velar por el cumplimiento de las disposiciones que tiendan a la conservación de la naturaleza y medio ambiente, de los recursos hidráulicos, así como de la riqueza cinegética, piscícola, forestal y de cualquier otra índole relacionada con la naturaleza.
- f) La conducción interurbana de presos y detenidos.
- g) Aquellas otras que le atribuye la legislación vigente.



Por su parte las **policías autonómicas** tienen las siguientes funciones:

Con carácter de **propias**:

- a) Velar por el cumplimiento de las disposiciones y órdenes singulares dictadas por los órganos de la Comunidad Autónoma.
- b) La vigilancia y protección de personas, órganos, edificios, establecimientos y dependencias de la Comunidad Autónoma y de sus entes instrumentales, garantizando el normal funcionamiento de las instalaciones y la seguridad de los usuarios de sus servicios.
- c) La inspección de las actividades sometidas a la ordenación o disciplina de la Comunidad Autónoma, denunciando toda actividad ilícita.
- d) El uso de la coacción en orden a la ejecución forzosa de los actos o disposiciones de la propia Comunidad Autónoma.



En **colaboración** con las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado:

- a) Velar por el cumplimiento de las Leyes y demás disposiciones del Estado y garantizar el funcionamiento de los servicios públicos esenciales.
- b) Participar en las funciones de Policía Judicial, en la forma establecida en el artículo 29.2 de esta Ley.
- c) Vigilar los espacios públicos, proteger las manifestaciones y mantener el orden en grandes concentraciones humanas.
 - El ejercicio de esta función corresponderá, con carácter prioritario, a los Cuerpos de Policía de las Comunidades Autónomas, sin perjuicio de la intervención de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado cuando, bien a requerimiento de las Autoridades de la Comunidad Autónoma, o bien por decisión propia, lo estimen necesario las Autoridades estatales competentes.

De prestación **simultánea** e indiferenciada con las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado:

- a) La cooperación a la resolución amistosa de los conflictos privados cuando sean requeridos para ello.
- b) La prestación de auxilio en los casos de accidente, catástrofe o calamidad pública, participando en la forma prevista en las Leyes, en la ejecución de los planes de protección civil.
- c) Velar por el cumplimiento de las disposiciones que tiendan a la conservación de la naturaleza y medio ambiente, recursos hidráulicos, así como la riqueza cinegética, piscícola, forestal y de cualquier otra índole relacionada con la naturaleza.

Los Cuerpos de **Policía Local** deberán ejercer las siguientes funciones:

- a) Proteger a las Autoridades de las Corporaciones Locales, y vigilancia o custodia de sus edificios e instalaciones.
- b) Ordenar, señalizar y dirigir el tráfico en el casco urbano, de acuerdo con lo establecido en las normas de circulación.
- c) Instruir atestados por accidentes de circulación dentro del casco urbano.
- d) Policía Administrativa, en lo relativo a las Ordenanzas, Bandos y demás disposiciones municipales dentro del ámbito de su competencia.
- e) Participar en las funciones de Policía Judicial, en la forma establecida en el artículo 29.2 de esta Ley.

- f) La prestación de auxilio, en los casos de accidente, catástrofe o calamidad pública, participando, en la forma prevista en las Leyes, en la ejecución de los planes de Protección Civil.
- g) Efectuar diligencias de prevención y cuantas actuaciones tiendan a evitar la comisión de actos delictivos en el marco de colaboración establecido en las Juntas de Seguridad.
- h) Vigilar los espacios públicos y colaborar con las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado y con la Policía de las Comunidades Autónomas en la protección de las manifestaciones y el mantenimiento del orden en grandes concentraciones humanas, cuando sean requeridos para ello.
- i) Cooperar en la resolución de los conflictos privados cuando sean requeridos para ello.

Todas estas funciones se pueden agrupar en dos tipos, tal y como se describe a continuación.

La actividad de **Policía Administrativa** (velar por el cumplimiento de las disposiciones generales) es quizá la más importante, y existen áreas en que su actuación es imprescindible. Así ocurre en lo referente a espectáculos públicos donde, de acuerdo con la reglamentación que los regula, han de intervenir para que el desarrollo de los mismos siga los cauces de la normalidad. El cumplimiento de la normativa en esta materia garantiza el orden y la seguridad.

Otra función es la de cumplir las órdenes que reciban de las autoridades en el ámbito de las respectivas competencias. Significa que deben ejecutar las órdenes reglamentariamente formuladas por sus superiores jerárquicos, absteniéndose de ejecutar cualquier orden que sea ilegal.

Otra función es la vigilancia y protección de los edificios e instalaciones públicos. Con ello se pretende garantizar el normal funcionamiento de los servicios administrativos, protegiendo a la vez a las personas que los prestan o demandan, así como los bienes que utilizan.

En cuanto al mantenimiento y restablecimiento del orden y la seguridad ciudadanas, es importante la función que cumplen con ocasión de manifestaciones y reuniones. Si se trata de manifestaciones autorizadas, su obligación es protegerlas y evitar que se produzcan alteraciones del orden público; si se trata de manifestaciones no autorizadas, deben disolverlas y evitar los actos violentos que puedan provocar. La función de **Policía Judicial** es una función que comparten la Policía Nacional y la Guardia Civil como FCSE, y consiste básicamente en la averiguación de los delitos y descubrimiento y aseguramiento de los delincuentes.

Funcionalmente, las Unidades de Policía Judicial dependen directamente de los Jueces, Tribunales y Ministerio Fiscal; **orgánicamente** dependen del Ministerio del Interior.

Resumen

El Cuerpo Nacional de Policía y la Guardia Civil constituyen las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado.

El Cuerpo Nacional de Policía es un Instituto Armado de naturaleza civil dependiente del Ministro del Interior.

La Guardia civil es un Instituto Armado de naturaleza militar dependiente del Ministro del Interior y del Ministro de Defensa.

Las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado tienen por misión proteger el libre ejercicio de los derechos y libertades y garantizar la seguridad ciudadana mediante el desempeño de una serie de funciones de dos clases: las de Policía Administrativa (de las que la función más relevante es velar por el cumplimiento de las disposiciones generales) y las de Policía Judicial (averiguación de los delitos y descubrimiento y aseguramiento de los delincuentes).

La FCSE deben actuar bajo los principios de congruencia, proporcionalidad y oportunidad.

La Ley de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado establece un modelo policial en el que coexisten las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado con los Cuerpos de Policía dependientes de las Comunidades Autónomas y los dependientes de las Corporaciones Locales.

Las Comunidades Autónomas cuyos estatutos recogen la posibilidad de creación de Cuerpos de Policía Autonómica son: País Vasco, Cataluña, Galicia, Andalucía, Valencia, Canarias y Navarra. Estos Cuerpos de Policía tienen unas funciones con carácter de propias, otras que desempeñan en colaboración con las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado, y otras de prestación simultánea o indiferenciada con estas últimas.

Los Cuerpos de Policía de las Corporaciones Locales son Institutos Armados de naturaleza civil con estructura y organización jerarquizada que pueden actuar en el ámbito territorial del municipio correspondiente. Su coordinación depende de las Comunidades Autónomas.

Cuestionario

- 42 El Instituto Armado de naturaleza civil dependiente del Ministerio del Interior es:**
- 42.A La Guardia Civil.
 - 42.B El Cuerpo Nacional de Policía.
 - 42.C Las policías de las comunidades autónomas.
- 43 La Guardia Civil ¿de quién depende?**
- 43.A Ministros de Defensa e Interior.
 - 43.B Del Presidente de Gobierno.
 - 43.C Del Rey.
- 44 ¿Cuál de las siguientes no constituye una función de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado?**
- 44.A Vigilar y proteger los edificios e instalaciones públicos que lo requieran.
 - 44.B Prevenir la comisión de actos delictivos.
 - 44.C Instruir atestados por accidentes de circulación dentro del casco urbano.
- 45 La Policía Administrativa se encarga, entre otras cuestiones de:**
- 45.A Regular toda la documentación relativa a las denuncias.
 - 45.B Coordinar la asistencia y ayuda de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado.
 - 45.C Velar por el cumplimiento de las disposiciones generales.
- 46 ¿Qué función comparten la Policía Nacional y la Guardia Civil como Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado?**
- 46.A Policía Administrativa.
 - 46.B Policía Judicial.
 - 46.C Policía de Investigación.
- 47 ¿Qué ámbito de actuación, en colaboración con Protección Civil, se le atribuye a la Guardia Civil?**
- 47.A Capitales de provincia y términos municipales.
 - 47.B En la zona determinada por el Gobierno de la Nación.
 - 47.C En el resto del territorio nacional donde no actúa el Cuerpo Nacional de Policía y el mar territorial.
- 48 La actuación de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad ha de ceñirse a una serie de principios, ¿cuál de los siguientes no forma parte de éstos?**
- 48.A Respetabilidad.
 - 48.B Congruencia.
 - 48.C Oportunidad.
- 49 La proporcionalidad como principio de actuación hace referencia a:**
- 49.A Acudir al uso de la fuerza cuando sea estrictamente necesario.
 - 49.B La neutralidad e imparcialidad, evitando la discriminación.
 - 49.C Cumplimiento de las normas del Ordenamiento Jurídico.
- 50 Una de las funciones que los Cuerpos de Policía de las Comunidades Autónomas desarrolla en colaboración con las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado es:**
- 50.A Velar por el cumplimiento de las disposiciones y órdenes singulares dictadas por los órganos de la Comunidad Autónoma.
 - 50.B Vigilar los espacios públicos, proteger las manifestaciones y mantener el orden en grandes concentraciones humanas.
 - 50.C Cooperar a la resolución amistosa de los conflictos privados cuando sean requeridos para ello.
- 51 ¿En qué ámbito territorial actúan las policías locales?**
- 51.A Capitales de provincia.
 - 51.B Localidades con más de 50.000 habitantes.
 - 51.C Municipios.

Tema 4.- Ley de Seguridad Privada

Contenidos

Tema 4.- Ley de Seguridad Privada.....	41
4.A) Introducción a la Ley de Seguridad Privada.....	42
4.A.a) Notas características.....	42
4.A.b) Fundamento.....	42
4.A.c) Estructura.....	43
Resumen.....	46
Cuestionario.....	48



4.A) Introducción a la Ley de Seguridad Privada

La Ley 5 de 2014, define como **SEGURIDAD PRIVADA** el conjunto de **actividades, funciones** del personal de seguridad privada, **servicios y medidas** de seguridad, con el **objeto de proteger** los bienes ante actos **intencionados o accidentales** y por fenomenología natural.

La misma Ley también enumera aquellas **actividades que quedan fuera del ámbito de la seguridad privada**, y que son realizadas por el llamado **“personal auxiliar”**:

- ① Las de información o de **control en los accesos** a instalaciones, comprendiendo el cuidado y custodia de las llaves, la apertura y cierre de puertas, la ayuda en el acceso de personas o vehículos, el cumplimiento de la normativa interna de los locales donde presten dicho servicio, así como la ejecución de tareas auxiliares o subordinadas de **ayuda o socorro**, todas ellas realizadas en las puertas o en el interior de inmuebles, locales públicos, aparcamientos, garajes, autopistas, incluyendo sus zonas de peajes, áreas de servicio, mantenimiento y descanso, por porteros, conserjes y demás **personal auxiliar** análogo.
- ① Las tareas de **recepción**, comprobación de visitantes y orientación de los mismos, así como las de **comprobación** de entradas, documentos o carnés, en cualquier clase de edificios o inmuebles, y de cumplimiento de la normativa interna de los locales donde presten dicho servicio.
- ① El **control de tránsito** en zonas reservadas o de circulación restringida en el interior de instalaciones en cumplimiento de la normativa interna de los mismos.
- ① Las de comprobación y control del **estado y funcionamiento** de calderas, bienes e instalaciones en general, en cualquier clase de inmuebles, para garantizar su conservación y funcionamiento.



Estos servicios y funciones podrán prestarse o realizarse por empresas y personal de seguridad privada, siempre con carácter **complementario** o accesorio de las funciones de seguridad privada que se realicen y sin que en ningún caso constituyan el objeto principal del servicio que se preste



El **personal no habilitado** que preste los servicios o funciones comprendidos en el apartado anterior, **en ningún caso** podrá ejercer función alguna de las reservadas al personal de seguridad privada, ni portar ni usar armas ni medios de defensa, ni utilizar distintivos, uniformes o medios que puedan confundirse con los previstos para dicho personal.

4.A.a) Notas características

- ① Características de la LSP:
- ⇒ Fue publicada en el Boletín Oficial del Estado **el 5 de abril de 2014**, y entró en vigor el 5 de **junio** de 2014.
- ⇒ La seguridad privada **pasa de ser** únicamente **subordinada** de la Seguridad Pública **a ser complementaria** (sin perder su valor de subordinación).
- ⇒ Consta de 72 artículos, divididos en un título preliminar y 6 títulos más.
- ⇒ Introduce **nuevas definiciones** para la mejora de la seguridad jurídica, que no estaban en la anterior ley (ver su artículo dos).
- ⇒ Se le dota de concepto a la **persona que contrata** servicios de seguridad privada, denominado **“usuario de seguridad privada”**.
- ⇒ Se introduce por primera vez la compatibilidad de la seguridad informática en la seguridad privada.
- ⇒ **Excluye** del conocimiento de la seguridad privada aquellos **actos tendentes a la autoprotección**, tanto de persona física como jurídica.

4.A.b) Fundamento

Uno de los factores determinantes para sustituir la ley de Seguridad Privada de 1992 fueron los importantes cambios tecnológicos, que condicionan la prestación de servicios de seguridad, y la tendencia a la

integración de las distintas seguridades en un concepto de seguridad integral, cuestión a tener en cuenta tanto en el ámbito de las actividades como en el de las funciones.

La ley de 2014 representa un tratamiento total y sistemático de la seguridad privada en su conjunto, y pretende abarcar toda la realidad del sector existente en España, al tiempo que lo prepara para el futuro. Desgraciadamente, los cambios políticos acaecidos en España en 2018 han impedido la entrada en vigor del Reglamento que la desarrollaba, quedando en buena parte truncadas las reformas que planteaba la Ley al continuar vigente el Reglamento de 1994²⁴ de Seguridad Privada que desarrollaba la LEY DE 1992.

4.A.c) Estructura

La Ley 5/2014, de 4 de abril, de Seguridad Privada, consta de un preámbulo extenso donde el legislador ha querido dejar reflejado no solo los importantes cambios que introduce, sino también la necesidad de su realización. Como todos los Preámbulos o Exposición de Motivos, no tiene fuerza normativa, es decir son meras declaraciones interpretativas.

Es una ley muy extensa si la comparamos con su predecesora. De 39 artículos pasa a 72. Consta de un Título Preliminar y seis Títulos divididos en Capítulos.



Título Preliminar

En el título preliminar se da definición legal a conceptos o términos que hasta ahora permanecían jurídicamente imprecisos o indeterminados, tales como el propio de seguridad privada, o los de actividades de seguridad, servicios de seguridad, funciones de seguridad, medidas de seguridad, despachos de detectives privados u otros de significada importancia, lo que sin duda alguna ha de tener una directa repercusión favorable en la mejora de la seguridad jurídica.

Por primera vez se fija el ámbito material y la finalidad a la que sirve la propia seguridad privada, que no puede ser otra que contribuir, con su acción profesional, a completar la seguridad pública de la que forma parte.

Otras importantes novedades que la nueva ley incorpora en su título preliminar son las referidas a la actualización del ámbito de las actividades de seguridad privada; se regulan las llamadas actividades compatibles, consistentes en todas aquellas materias que rodean o tienen incidencia directa con el mundo de la seguridad, y, por otra parte, se completan y perfilan mejor las actividades de seguridad privada, como es el caso de la investigación privada, que se incluye con normalidad en el catálogo de actividades de seguridad.

Además, se reconoce a los operadores de seguridad la condición de personal acreditado como respuesta al gran avance tecnológico y profunda transformación que ha experimentado la actividad de verificación de alarmas.

Título Primero. Coordinación

En el título I se plasma una de las ideas claves que han inspirado la redacción de la ley, como es la coordinación y la colaboración entre los servicios de seguridad privada y las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, con el único objetivo de mejorar la seguridad pública, mediante el intercambio de información siempre con todas las garantías legales, y la apuesta decidida por unos órganos de encuentro que han de ser mucho más proactivos que hasta el momento.

²⁴ El Reglamento de 1994, está vigente en cuanto no se oponga a la Ley 2014, por ejemplo la Ley establece la necesidad de carecer de antecedentes penales por delitos dolosos, el Reglamento exige carecer de antecedentes penales, pues bien para ser personal de seguridad privada es necesario carecer de antecedentes penales por delitos dolosos. Esto quiere decir que si se tienen antecedentes penales, pero son por un delito imprudente, se puede ser personal de seguridad privada.

Por contra en buena parte de los artículos se remite al desarrollo reglamentario, y es en esta situación donde tiene vigencia el anterior reglamento.

Título Segundo. Empresas de seguridad privada y despachos de detectives privados

En el título II se da rango legal a algunos preceptos dedicados a la regulación de empresas de seguridad y despachos de detectives, o a los registros de ambos, que se unifican en el nuevo Registro Nacional de Seguridad Privada.

Además, se regula un sistema flexible que permitirá, cuando sea necesario por razón de las instalaciones vigiladas, aumentar los requisitos de las empresas, o reducirlos por razón de la actividad desempeñada.

En línea con el favorecimiento de la actividad económica, la ley sustituye el sistema más gravoso de la autorización administrativa por el de la declaración responsable para los centros de formación de personal de seguridad privada, los despachos de detectives privados y las empresas de instalación y mantenimiento.

Título Tercero. Personal de Seguridad Privada

En el título III se regulan cuestiones anteriormente dejadas al reglamento, donde no tenían correcta ubicación, tales como las relativas a las funciones de gran parte del personal de seguridad, ya que la Ley 23/1992, de 30 de julio, tan sólo se ocupaba de las funciones de los vigilantes de seguridad y de los detectives privados.

La ley modifica el nombre de los guardas particulares del campo, para configurarlos, más adecuadamente, como **guardas rurales**.

Otra de las novedades que se incorpora en materia de personal, largamente demandada por el sector, es la protección jurídica análoga a la de los agentes de la autoridad del personal de seguridad privada frente a las agresiones o desobediencias de que pueden ser objeto cuando desarrollen, debidamente identificados, las actividades de seguridad privada en cooperación y bajo el mando de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad.

Título Cuarto. Servicios y medidas de seguridad

En el título IV se regulan por primera vez en una norma de rango legal y de forma armónica las medidas de seguridad, así como la especificación de la forma de prestación de los principales servicios de seguridad (vigilancia y protección, protección personal, depósitos y transportes de seguridad, e investigación privada), dotando de concreción a otros importantes servicios para los que la Ley 23/1992, de 30 de julio, y su reglamento de desarrollo no contienen más que referencias aisladas (verificación y respuesta ante alarmas, instalación y mantenimiento de sistemas), o no contienen regulación alguna, como sucede con la videovigilancia en el ámbito de la seguridad privada, en cumplimiento del mandato contenido en la Ley Orgánica 4/1997, de 4 de agosto, de utilización de videocámaras por las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad en lugares públicos.

En este título resulta especialmente relevante la regulación de los servicios de videovigilancia y de investigación privada.

Título Quinto. Control administrativo

En el título V se recogen, también por vez primera en sede legal, las actuaciones de control e inspección sobre las entidades, el personal y las medidas de seguridad, así como la obligación de colaboración por parte de los afectados.

Título Sexto. Régimen sancionador

En el título VI se da solución a algunas de las principales carencias de la anterior legislación referidas al régimen sancionador. Así, se contemplan con la debida separación las infracciones que pueden ser

cometidas por las entidades, el personal o los usuarios de seguridad privada, incluyendo, junto a estos últimos, a los centros de formación en la materia.

Se hace especial hincapié en la regulación de todas aquellas conductas infractoras que tengan por objeto evitar el intrusismo ya sea realizado por empresas de seguridad, por personal no habilitado, por empresas de servicios que desarrollan actividades materialmente de seguridad privada o por los propios usuarios.



IMPORTANTE

Si bien la Ley de Seguridad Privada no es aplicable a personal auxiliar o controladores, es vital que estos profesionales conozcan las funciones de los vigilantes, ya que la línea entre buena parte de las actividades que puede desarrollar un vigilante o un auxiliar es muy fina. Las **funciones del personal de seguridad** única y exclusivamente pueden ser desarrolladas por personal habilitado:



- ① Ejercer la vigilancia y protección
- ① Efectuar controles de identidad, de objetos personales
- ① Evitar la comisión de actos delictivos o infracciones administrativas
- ① Los escoltas privados el acompañamiento, defensa y protección
- ① Guardas rurales ejercerán funciones de vigilancia y protección de personas y bienes en fincas rústicas, así como en las instalaciones agrícolas, industriales o comerciales que se encuentren en ellas.

La consecuencia de realizar funciones de seguridad privada, por ejemplo visualizar cámaras que tienen como función la prevención de delitos, es una infracción muy grave:

El ejercicio de funciones de seguridad privada para terceros careciendo de la habilitación o acreditación necesaria. Y sancionada con multa de 6.001 a 30.000 euros.



Es por ello que **el personal auxiliar debe prestar especial atención no solo a lo que hace sino a lo que dice**, es decir, si es posible que un auxiliar o controlador de accesos visualice unas cámaras de video, pero el objeto no será nunca la protección o prevención de delitos sino el correcto funcionamiento de las instalaciones (que un vehículo no estacione en lugar prohibido, que la maquinaria funciona correctamente, etc. Está claro que si el auxiliar en un momento determinado visualiza un delito (una agresión a una persona) deberá denunciarlo y ponerlo en conocimiento de los

servicios de seguridad o las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad. Como se puede observar la línea es muy fina.

La falta de recursos por parte de Seguridad Privada, lleva a que sé de con relativa frecuencia²⁵ este tipo de servicios y solamente la falta de diligencia por parte de los infractores lleva a iniciar un expediente sancionador, así ocurrió en Ibiza donde la empresa que ejercía funciones de vigilancia sin estar autorizada y con personal no habilitado, en los carteles publicitarios en la misma obra indicaba que “estaba protegida”:

“La Ley de Seguridad Privada considera una infracción muy grave la prestación de este tipo de servicios por parte de una empresa sin autorización. En este sentido las constructoras que las habían contratado habrían incurrido en el mismo tipo de infracción.. Otro tanto ocurriría con los trabajadores que ejercían de vigilantes de seguridad sin serlo. En carteles, donde aparecía el escudo del pueblo gitano, se decía que las obras estaban protegidas por ellos.”

Vea la noticia en el QR



Actividad

- 8.- Busque en la web casos de intrusismo relativos a la prestación de servicios careciendo de habilitación. Realice un breve comentario.

Únicamente puede ejercer funciones de seguridad privada el personal de seguridad privada, que estará integrado por los vigilantes de seguridad y su especialidad de vigilantes de explosivos, los escoltas privados,

²⁵ Incluso en portales de empleo (incluido el SEPE) se pueden ver ofertas que vulneran la Ley de seguridad privada.

los guardas rurales y sus especialidades de guardas de caza y guardapescas marítimos, los jefes de seguridad, los directores de seguridad y los detectives privados.



Al objeto de mantener al día el nivel de aptitud y conocimientos necesarios para el ejercicio de las funciones atribuidas al personal de seguridad privada, las empresas de seguridad, a través de los Centros de Formación autorizados, habrán de garantizar la asistencia de su personal de seguridad privada a cursos, adaptados a las distintas modalidades de personal, de actualización en las materias que hayan experimentado modificación o evolución sustancial, o en aquéllas en que resulte conveniente una mayor especialización.

Inspecciones

Corresponde al Cuerpo nacional de Policía el control de las entidades, servicios o actuaciones y del personal y medios en materia de seguridad privada, vigilancia e investigación.

En caso de inspección en su servicio, el Vigilante de Seguridad debe mostrar:

- ① Su documentación y la documentación de las armas:
 - ✓1. Tarjeta de Identidad Profesional (TIP)
 - ✓2. Licencia de armas tipo C (si el servicio es armado)
 - ✓3. Guía del arma (si el servicio es armado)
- ① El armero y la documentación del mismo (si lo hay)
 - ✓1. Certificado de idoneidad del armero.
- ① Explicará los cometidos generales del puesto.
- ① Nunca les hará entrega, mostrará o explicará listados de control de accesos, información del cliente o documentación del servicio.

FORMAS DE PRESTAR EL SERVICIO

- ✓Respeto a la Constitución y al resto del Ordenamiento Jurídico.
- ✓Tener presentes los principios de integridad y dignidad, protección y trato correcto a las personas.
- ✓Evitar abusos, arbitrariedades y violencias.
- ✓Congruencia y proporcionalidad al utilizar las facultades personales y los medios disponibles.
- ✓Actuar con iniciativa y resolución.
- ✓Evitar la inhibición y pasividad en el servicio.

Resumen

La Ley de Seguridad Privada establece las funciones tanto de los Vigilantes de Seguridad como de los Escoltas Privados.

El personal de seguridad privada se atenderá en sus actuaciones a los principios de integridad y dignidad, protección y trato correcto a las personas, evitando abusos y arbitrariedades y actuando con congruencia y proporcionalidad en la utilización de sus facultades y de los medios disponibles.

Los Vigilantes de Seguridad solo podrán desarrollar sus funciones en el interior de las instalaciones de cuya vigilancia y protección estuviesen encargados, salvo las excepciones específicas que establece la LSP.

El arma reglamentaria de los Vigilantes de Seguridad, en los servicios que hayan de prestarse con armas, será el revólver calibre treinta y ocho especial de cuatro pulgadas.

Cuando esté dispuesto el uso de armas largas, utilizarán la escopeta de repetición del calibre 12/1970, con cartuchos de doce postas contenidos en un taco contenedor.

El arma reglamentaria de los Escoltas Privados será la pistola semiautomática del calibre 9 mm Parabellum.



Actividades que quedan fuera del ámbito de la seguridad privada, y que son realizadas por el llamado “personal auxiliar”:

- ① Las de información o de **control en los accesos** a instalaciones.
- ① Ejecución de tareas auxiliares o subordinadas de **ayuda o socorro**.
- ① Las tareas de **recepción**, comprobación de visitantes y orientación de los mismos.
- ① **Comprobación** de entradas, documentos o carnés, en cualquier clase de edificios o inmuebles, y de cumplimiento de la normativa interna de los locales donde presten dicho servicio.
- ① El **control de tránsito** en zonas reservadas o de circulación restringida en el interior de instalaciones en cumplimiento de la normativa interna de los mismos.

Cuestionario

52 Las especialidades de los Vigilantes de Seguridad son:

- 52.A Escolta Privado y Guarda Rural.
- 52.B Vigilante de Explosivos.
- 52.C Vigilante de Explosivos y Detective Privado.

53 Es requisito específico para la obtención de la habilitación de Vigilante de Seguridad:

- 53.A Estar en posesión del título de graduado escolar o equivalente.
- 53.B Ser mayor de edad.
- 53.C Tener la nacionalidad española.

54 Es función del Vigilante de Seguridad:

- 54.A La investigación de los hechos delictivos en relación con el objeto de su protección.
- 54.B El interrogatorio de detenidos en relación con el objeto de su protección.
- 54.C Evitar la comisión de actos delictivos e infracciones en relación con el objeto de su protección.

55 Es función del personal auxiliar (controlador de accesos, auxiliar de servicios, ...):

- 55.A El **control de tránsito** en zonas reservadas o de circulación restringida.
- 55.B Las tareas de recepción, comprobación de visitantes y orientación de los mismos.
- 55.C Todas las opciones son correctas.

56 En orden a su identificación:

- 56.A El personal de seguridad privada debe identificarse con la Tarjeta de Identidad Profesional a los miembros de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad y a los ciudadanos que se lo soliciten.
- 56.B El personal de seguridad privada no tiene obligación de identificarse.
- 56.C El personal de seguridad privada se identificará con la Tarjeta de Identidad Profesional a los miembros de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad que se lo soliciten.

57 En un control de accesos, según la Ley de Seguridad privada, podrán impedir la entrada:

- 57.A Los vigilantes de seguridad.
- 57.B El personal auxiliar.
- 57.C Todas las opciones son correctas.

58 Los vigilantes de seguridad podrán realizar las funciones de control de tránsito en zonas reservadas o de circulación restringida en el interior de instalaciones en cumplimiento de la normativa interna de los mismos...

- 58.A Siempre.
- 58.B Solo si es con carácter complementario.
- 58.C Nunca, es una función del personal auxiliar.

59 El personal auxiliar si se encuentra en un control de accesos...

- 59.A No podrá realizar las funciones si el objeto es la protección de personas y bienes.
- 59.B Solicitará la colaboración de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad o de los vigilantes de seguridad si los hubiese, en el supuesto de tener que impedir la entrada a un individuo.
- 59.C Todas las opciones son correctas.

60 Son personal de seguridad privada:

- 60.A Los vigilantes de seguridad.
- 60.B Los auxiliares de seguridad.
- 60.C Todas las opciones son correctas.

Tema 5.- La protección de datos

Contenidos

Tema 5.- La protección de datos.....	49
5.A) La protección de datos.....	50
5.B) Videovigilancia.....	51
5.B.a) Legislación vigente.....	51
Requisitos y obligaciones.....	51
Resumen.....	53
Cuestionario.....	54

No es infrecuente que el personal de accesos, ya sea vigilante de seguridad o personal auxiliar además de controlar que personas acceden al recinto disponga de un CCTV, a través del cual monitoriza las instalaciones. Por este motivo es importante conocer la legislación en materia de protección de datos y videovigilancia.



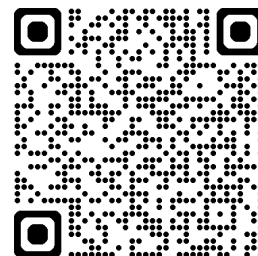
Hay que tener en cuenta que si el objeto de la videovigilancia es la protección de personas y bienes, estas solo pueden ser monitorizadas por vigilantes de seguridad o guardas rurales



5.A) La protección de datos

La protección de las personas físicas en relación con el tratamiento de datos personales es un derecho fundamental protegido por el artículo 18.4 de la Constitución española «la ley limitará el uso de la informática para garantizar el honor y la intimidad personal y familiar de los ciudadanos y el pleno ejercicio de sus derechos».

La adopción del **Reglamento (UE) 2016/679** del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de sus datos personales y a la libre circulación de estos datos, siendo de **obligado cumplimiento** para los Estados miembros de forma directa impulso al legislador español a aprobar la **Ley Orgánica 3/2018**, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.



Esta ley orgánica consta de noventa y siete artículos estructurados en diez títulos, veintidós disposiciones adicionales, seis disposiciones transitorias, una disposición derogatoria y dieciséis disposiciones finales.

Tiene por **objeto**:

- a) Adaptar el ordenamiento jurídico español al Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y el Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de sus datos personales y a la libre circulación de estos datos, y completar sus disposiciones.
- b) El derecho fundamental de las personas físicas a la protección de datos personales, amparado por el artículo 18.4 de la Constitución, se ejercerá con arreglo a lo establecido en el Reglamento (UE) 2016/679 y en esta ley orgánica.
- c) Garantizar los derechos digitales de la ciudadanía conforme al mandato establecido en el artículo 18.4 de la Constitución.

El Título I, relativo a las disposiciones generales, establece que el derecho fundamental de las personas físicas a la protección de datos personales, amparado por el artículo 18.4 de la Constitución, se ejercerá con arreglo a lo establecido en el Reglamento (UE) 2016/679 y en esta ley orgánica. Las comunidades autónomas ostentan competencias de desarrollo normativo y ejecución del derecho fundamental a la protección de datos personales en su ámbito de actividad y a las autoridades autonómicas de protección de datos que se creen les corresponde contribuir a garantizar este derecho fundamental de la ciudadanía. En segundo lugar, es también objeto de la ley garantizar los derechos digitales de la ciudadanía, al amparo de lo dispuesto en el artículo 18.4 de la Constitución.

Se permite que las personas vinculadas al fallecido por razones familiares o de hecho o sus herederos puedan solicitar el acceso a los mismos, así como su rectificación o supresión, en su caso con sujeción a las instrucciones del fallecido. (Por ejemplo solicitar a Facebook la eliminación del perfil del fallecido).



Actividad

- 9.- Visita la web de la AEPD y haz un breve resumen sobre las obligaciones y derechos en materia de videovigilancia.
- 10.- El Reglamento General de Protección de Datos (RGPD) ¿Cuándo entro en vigor?
- 11.- ¿Puede un particular tener un fichero con datos personales sin consentimiento de los titulares?



5.B) Videovigilancia

La **videovigilancia** es una herramienta muy extendida en todo tipo de aparcamientos, aunque siempre deben considerarse las implicaciones legales de tratar con imágenes.

El aparcamiento es un punto clave en una empresa, ya que suele ser el primer punto de acceso y tiene un flujo constante de entradas y salidas. Por tanto, es indiscutible la necesidad de implantar un sistema de seguridad adecuado.

Entre las diferentes opciones existentes, la videovigilancia sigue siendo uno de los más efectivos.

Sin embargo, su uso suscita varias dudas respecto a las **implicaciones legales de captar y grabar imágenes** de los usuarios.



5.B.a) Legislación vigente

La regulación sobre cámaras de vigilancia se recoge tanto en el artículo 22 de la Ley Orgánica de Protección de Datos y Garantía de los Derechos Digitales como en el artículo 42 de la

Ley de Seguridad Privada, que establecen las bases que regulan la instalación y el uso de cámaras para preservar la seguridad. Además, la Agencia Española de Protección de Datos ha publicado una guía práctica al respecto.

Requisitos y obligaciones

Para que el empleo de cámaras de vigilancia en el parking de empresa se ajuste a la ley, es necesario tener en cuenta lo siguiente:

Permisos e información

La instalación de cámaras en el parking de empresa **no requiere autorización administrativa**, ni tampoco es necesario contar con el permiso del personal. Sí es obligatorio, en cambio, **informar a los usuarios de su instalación y uso**, señalizando los accesos al aparcamiento con un **cartel informativo**, visible y legible, que indique como mínimo lo siguiente:

- ① **Responsable** de la instalación.
- ① Dónde o a quién dirigirse para ejercer los **derechos de protección de datos**.
- ① Dónde obtener el resto de la **información sobre el tratamiento** de las imágenes.

Captación de imágenes

Las cámaras **no deben captar imágenes de la vía pública**, salvo imágenes parciales y limitadas que resulten estrictamente imprescindibles, como la franja mínima de acceso al aparcamiento. Por supuesto, **en ningún caso pueden captar imágenes de zonas privadas** o protegidas por el derecho a la intimidad, como pueden ser los aseos, y **tampoco está permitido captar audio**, por considerarse conversaciones privadas.

Registro de actividades de tratamiento

Antes de poner en funcionamiento las cámaras, se debe elaborar un registro de actividades referido al tratamiento de las imágenes. Se trata de un **documento interno que contenga toda la información relativa al uso** que se hace de las mismas. Deben implementarlo tanto la empresa poseedora del parking, responsable del tratamiento de las imágenes, como la compañía de seguridad que instala el servicio de videovigilancia, encargada de gestionarlas.

Acceso y almacenamiento de imágenes

Las imágenes obtenidas deben guardarse en un archivo y almacenarse durante un **plazo máximo de un mes**. Solo puede acceder a las imágenes el **personal de seguridad autorizado** y, si el acceso se realiza con conexión a internet, se restringirá con **un código de usuario y una contraseña** o cualquier otro medio unívoco de identificación.



En caso de delito o infracción, las grabaciones se pondrán a disposición de las autoridades competentes

Ley de Seguridad Privada, artículo 42. Servicios de videovigilancia.

- ⇒ Los servicios de videovigilancia consisten en el ejercicio de la vigilancia a través de sistemas de cámaras o videocámaras, fijas o móviles, capaces de captar y grabar imágenes y sonidos, incluido cualquier medio técnico o sistema que permita los mismos tratamientos que éstas.



Cuando la finalidad de estos servicios sea **prevenir infracciones** y evitar daños a las personas o bienes objeto de protección o impedir accesos no autorizados, serán prestados necesariamente por **vigilantes de seguridad** o, en su caso, por **guardas rurales**.



No tendrán la consideración de servicio de videovigilancia la utilización de cámaras o videocámaras cuyo objeto principal sea la **comprobación del estado de instalaciones o bienes**, el control de accesos a aparcamientos y garajes, o las actividades que se desarrollan desde los centros de control y otros puntos, zonas o áreas de las autopistas de peaje. Estas funciones **podrán** realizarse por personal distinto del de seguridad privada

- ⇒ No se podrán utilizar cámaras o videocámaras con fines de seguridad privada para tomar imágenes y sonidos de vías y espacios públicos o de acceso público salvo en los supuestos y en los términos y condiciones previstos en su normativa específica, previa autorización administrativa por el órgano competente en cada caso. Su utilización en el interior de los domicilios requerirá el consentimiento del titular.
- ⇒ Las cámaras de videovigilancia que formen parte de medidas de seguridad obligatorias o de sistemas de recepción, verificación y, en su caso, respuesta y transmisión de alarmas, no requerirán autorización administrativa para su instalación, empleo o utilización.
- ⇒ Las grabaciones realizadas por los sistemas de videovigilancia no podrán destinarse a un uso distinto del de su finalidad. Cuando las mismas se encuentren relacionadas con hechos delictivos o que afecten a la seguridad ciudadana, se aportarán, de propia iniciativa o a su requerimiento, a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad competentes, respetando los criterios de conservación y custodia de las mismas para su válida aportación como evidencia o prueba en investigaciones policiales o judiciales.
- ⇒ La monitorización, grabación, tratamiento y registro de imágenes y sonidos por parte de los sistemas de videovigilancia estará sometida a lo previsto en la normativa en materia de protección de datos de carácter personal, y especialmente a los principios de proporcionalidad, idoneidad e intervención mínima.
- ⇒ En lo no previsto en la presente ley y en sus normas de desarrollo, se aplicará lo dispuesto en la normativa sobre videovigilancia por parte de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad.

Resumen

La imagen es un dato de carácter personal, ya que identifica o hace identificable a una persona. En este sentido, la instalación de cámaras, con diversas finalidades como podría ser la seguridad, el control laboral, el acceso a zonas restringidas captando la matrícula del coche y la imagen del conductor, o incluso la monitorización de una UVI, supondría un tratamiento de datos de carácter personal y en consecuencia, se le aplicaría la normativa de protección de datos.

La videovigilancia sólo debe utilizarse cuando no sea posible acudir a otros medios que causen menos impacto en la privacidad.

Además, no se podrá captar imágenes de la vía pública con fines de seguridad, ya que es competencia de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, salvo el caso que:

- ① Resulte imprescindible para la finalidad que se pretende.
- ① Resulte imposible evitarlo por razón de la ubicación de las cámaras.
- ① En todo caso, deberá evitarse cualquier tratamiento de datos innecesario para la finalidad perseguida. Está prohibida la instalación en baños, vestuarios, o lugares análogos.

El tratamiento de las imágenes con fines de seguridad mediante la videovigilancia debe adecuarse al RGPD, se tiene que dar cumplimiento al derecho de información. Para ello se puede optar por:

- ① Colocar un cartel donde aparezca que es una zona videovigilada, la identidad del responsable y la posibilidad del ejercicio de los derechos previstos en el RGPD.

El Reglamento General de Protección de Datos (RGPD) entró en vigor en mayo de 2016. No obstante, se aplica desde el 25 de mayo de 2018, por lo que los responsables y encargados de tratamiento deben adecuar el tratamiento de datos personales que realizan a lo previsto en el mismo. Asimismo, el Reglamento es directamente aplicable, por lo que a, diferencia de la anterior Directiva, no necesita ser transpuesto al ordenamiento jurídico español.

Además del RGPD, se encuentra en vigor la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (LOPDGDD).

El RGPD no regula el tratamiento de datos personales relativos a personas jurídicas y en particular a empresas constituidas como personas jurídicas, incluido el nombre, la forma de la persona jurídica y sus datos de contacto.



La protección otorgada por el RGPD debe aplicarse exclusivamente a las personas físicas en relación con el tratamiento de sus datos personales

Cuando la finalidad de los servicios de videovigilancia sea prevenir infracciones y evitar daños a las personas o bienes objeto de protección o impedir accesos no autorizados, serán prestados necesariamente por vigilantes de seguridad o, en su caso, por guardas rurales.

No tendrán la consideración de servicio de videovigilancia la utilización de cámaras o videocámaras cuyo objeto principal sea la comprobación del estado de instalaciones o bienes, el control de accesos a aparcamientos y garajes, o las actividades que se desarrollan desde los centros de control y otros puntos, zonas o áreas de las autopistas de peaje. Estas funciones podrán realizarse por personal distinto del de seguridad privada.

Cuestionario

61 Indique la opción correcta:

- 61.A La imagen es un dato de carácter personal, ya que identifica o hace identificable a una persona.
- 61.B El RGPD regula el tratamiento de datos personales relativos a personas jurídicas.
- 61.C El Reglamento General de Protección de Datos (RGPD) entró en vigor el 25 de mayo de 2018

62 La protección de las personas físicas en relación con el tratamiento de datos personales es:

- 62.A Un derecho fundamental protegido por el artículo 18.4 de la Constitución española.
- 62.B Una obligación de todos los ciudadanos.
- 62.C Es un derecho que garantiza la libertad y seguridad, física y psicológica.

63 La Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales;

- 63.A Dejo de estar en vigor al entrar en funcionamiento el Reglamento de la Unión Europea que según la Jerarquía Normativa tiene prevalencia sobre las normas nacionales.
- 63.B Tiene por objeto adaptar el ordenamiento jurídico español al Reglamento 2016/679 de la Unión Europea.
- 63.C Desarrolla el mandato constitucional de protección de datos.

64 La instalación de cámaras, con diversas finalidades como podría ser la seguridad:

- 64.A No está sujeta a la normativa de protección de datos.
- 64.B No está sujeta a la normativa de protección de datos, si es realizada por las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad.
- 64.C La videovigilancia sólo debe utilizarse cuando no sea posible acudir a otros medios que causen menos impacto en la privacidad.

65 Señale la opción correcta:

- 65.A La protección de datos es competencia exclusiva del Estado.
- 65.B Se podrá captar imágenes de la vía pública con fines de seguridad.
- 65.C Las comunidades autónomas ostentan competencias de desarrollo normativo y ejecución del derecho fundamental a la protección de datos personales en su ámbito de actividad.

66 ¿Quién podrá visualizar unas cámaras instaladas con la finalidad de controlar el acceso a aparcamientos y garajes?

- 66.A Vigilantes de seguridad o guardas rurales.
- 66.B Controladores de accesos.
- 66.C Todas las opciones son correctas.

Tema 6.- Derecho de Admisión

Contenidos

Tema 6.- Derecho de Admisión.....	55
6.A) Introducción.....	56
Obligatoriedad de contar con personal de admisión.....	56
6.B) Concepto sobre el derecho de admisión.....	57
6.B.a) Publicidad.....	58
Resumen.....	59
Cuestionario.....	61

El derecho de admisión es una atribución legal que permite a los propietarios gestionar el acceso de clientes de acuerdo con la normativa de derecho de admisión en establecimientos de ocio o espectáculos públicos. El propósito de este derecho es impedir el acceso al local a determinado tipo de público o la permanencia en este después de un cierto tiempo.

El derecho de admisión no significa prohibir la entrada al local a ciertas personas amparándonos en un criterio arbitrario; debe estar justificado por razones objetivas, como ser menor de edad en el caso de locales nocturnos.



La anterior figura de un **"portero de discoteca"** sin formación específica o acreditación alguna, sin regulación legal o incluso algunos de ellos con antecedentes penales por delitos violentos, ha pasado ya a la historia . Ahora el personal que desee acceder a esta nueva profesión se le exigen unos estudios mínimos de graduado en educación secundaria obligatoria o equivalente, ser español, ciudadano de un país de la Unión Europea o estar en posesión de un permiso de residencia y trabajo, no haber sido condenado por delitos contra el patrimonio o las personas, además de ser mayor de edad y no hallarse incapacitado para el ejercicio de esta nueva profesión regulada.

El Servicio Específico de Admisión es ya una realidad como profesión, abriendo la oportunidad de incorporación a profesionales interesados en su ejercicio. La formación continua en materias tales como psicología y trato a clientes, legislación o prácticas del ejercicio profesional es garantía de un buen desarrollo profesional.

6.A) Introducción

La Constitución Española, en su artículo 14, consagra que todos los ciudadanos españoles son iguales ante la ley, tienen los mismos derechos y no pueden ser discriminados por raza, sexo, religión, nacimiento, ni ningún otro motivo.

Cuando existan razones objetivas que expliquen por qué se impide el acceso o permanencia a una persona en un lugar, actividad o espectáculo (de no ser así se estaría contraviniendo el artículo 14 de la CE) existe el concepto del **“derecho de admisión”**.

Es este un derecho (derecho de admisión) del cual se hace un abuso en muchas ocasiones. Como personal encargado de la admisión ha de estar informado de qué requisitos son los exigidos y que estos cuentan con los debidos trámites administrativos.

Hay que distinguir como se verá más adelante entre **“reserva de admisión”** y **“derecho de admisión”**, los efectos de uno y otros son sustancialmente diferentes.

El derecho de admisión se regula a nivel nacional [en un reglamento](#) no obstante, las comunidades autónomas han venido aprobando sus propias normas. En los siguientes enlaces puedes consultar cada una de ellas:

Andalucía	Aragón	Asturias	Baleares	Canarias
Cantabria	Castilla-La Mancha		Cataluña	Extremadura
Galicia	La Rioja	Madrid	Castilla y León	
País Vasco	Comunidad Valenciana		Murcia	Navarra



Actividad

- 12.- Elige dos Comunidades Autónomas y haz una comparativa sobre las distintas funciones y requisitos del personal de admisión.

Obligatoriedad de contar con personal de admisión

Las condiciones varían de una Comunidad Autónoma a otra, así en la Comunidad Valenciana el servicio de admisión es obligatorio en discotecas, pubs, salas de baile y de fiestas de aforo superior a 200 personas, y en espectáculos que superen las 500 personas de aforo.

Prohibir la entrada requiere motivos claros y objetivos, como un aforo completo o comportamiento inapropiado. Algunas de las razones más comunes por las que se puede restringir el acceso a un cliente a un local son:

- ✓ Aforo completo.
- ✓ Horario de cierre.
- ⇒ En el caso de los espectáculos, si estos ya han comenzado, se puede restringir el acceso por este motivo.
- ✓ Que el posible cliente porte armas u objetos con lo que pueda agredir a alguna persona.
- ✓ Evidente estado de embriaguez o drogadicción.
- ✓ Que la persona cometa algún tipo de delito.
- ✓ En el caso de ciertos tipos de bares y discotecas, se puede ejercer el derecho de admisión con aquellas personas que sean menores de edad.
- ✓ La aplicación del derecho de admisión también estaría justificada si el comportamiento de un cliente impide el desarrollo de un espectáculo (como ponerse a gritar en medio de la representación) o

afecta de forma grave al resto de comensales (tirar al suelo y romper objetos, mesas o agredir a un cliente).

A continuación distinguimos dos conceptos: reserva de admisión y derecho de admisión. No son lo mismo aunque en ambos casos se restringe la entrada.

6.B) Concepto sobre el derecho de admisión

En la normativa específica de cada Comunidad Autónoma, se establecen distintos aspectos respecto a los espectáculos, así como los derechos de los usuarios y de los prestadores de servicios (derecho de admisión, requisitos de acceso, etc.).

En concreto y por lo que respecta a la Comunidad Valenciana, la norma de referencia es el DECRETO 143/2015, de 11 de septiembre, del Consell, por el que aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley 14/2010, de 3 de diciembre, de la Generalitat, de Espectáculos Públicos, Actividades Recreativas y Establecimientos Públicos.

Se distingue entre “**reserva**” y “**derecho**” de admisión.

La **reserva de admisión** es la facultad de los titulares o prestadores de los establecimientos públicos, espectáculos y actividades recreativas de impedir el acceso y permanencia en dichos locales y eventos. En el ejercicio de la reserva de admisión se podrá requerir la asistencia e intervención de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad.

El **derecho de admisión** es la **facultad** que tienen los titulares o prestadores de establecimientos públicos, espectáculos y actividades recreativas para **determinar** las **condiciones** de **acceso** y permanencia en los mismos, dentro de los límites establecidos legal y reglamentariamente.

El **derecho de admisión** se ejercerá con respeto a la dignidad de las personas, sus derechos fundamentales y libertades públicas, sin que **en ningún caso pueda producirse discriminación alguna por razón de nacimiento, raza, sexo, religión, opinión o cualquier otra condición personal o social**.



*Motivos para ejercer la **reserva** de admisión:*

- ① Los titulares de los establecimientos públicos y los organizadores de espectáculos y actividades recreativas impedirán el acceso al local en los siguientes supuestos:
 - ✓ Cuando el aforo establecido en la licencia o el autorizado para el espectáculo o actividad se halle completo.
 - ✓ Cuando se cumpla el horario de cierre del establecimiento, espectáculo o actividad.
 - ✓ Cuando se carezca de la edad establecida para acceder al local, espectáculo o actividad.
- ① Instarán a abandonar el local a las personas que dificulten el desarrollo normal del espectáculo público o actividad recreativa, o permanezcan en él una vez cumplido el horario de cierre.
- ① Impedirán el acceso y, en su caso, la permanencia a:
 - ✓ Quienes manifiesten actitudes violentas y, en especial, a los que se comporten de forma agresiva o provoquen altercados, los que porten armas u objetos susceptibles de ser utilizados como tales y a los que lleven ropa o símbolos que inciten a la violencia, el racismo o la xenofobia en los términos previstos en la legislación sobre protección de la seguridad ciudadana y en el Código Penal.
 - ✓ Aquellos que con su actitud pongan en peligro o causen molestias a otros espectadores o usuarios.
 - ✓ Los que estén consumiendo drogas o sustancias estupefacientes o muestren síntomas de haberlas consumido.
 - ✓ Los que muestren signos evidentes de estar embriagados.

*Motivos para ejercer el **derecho** de admisión:*

El titular del establecimiento público o el organizador de espectáculos públicos y actividades recreativas, podrá establecer **condiciones particulares de admisión** que, en todo caso, **deberán ser objetivas, públicas y aplicadas por igual a todos los usuarios**.

Las condiciones particulares de admisión, deberán ser **solicitadas para su la aprobación y visado** al órgano competente de la **Comunidad Autónoma**, acompañando a su petición el **cartel en que se fijen las condiciones**.

6.B.a) *Publicidad*

Las condiciones particulares de admisión autorizadas deberán **publicitarse** de forma fácilmente legible, en la publicidad o propaganda del espectáculo o actividad recreativa de que se trate, así como en las localidades o entradas, siempre que ello fuera posible.

1. En el **cartel indicativo** de las condiciones particulares de admisión deberán figurar los siguientes datos:

- a) Denominación y actividad del local.
- b) Dirección del establecimiento y localidad.
- c) Nombre o razón social del titular u organizador o promotor del espectáculo público o actividad recreativa.
- d) CIF o NIF del titular u organizador o promotor.
- e) Referencia a las **condiciones de acceso** al establecimiento y, en su caso, la expresión **«Reservado el derecho de admisión»**.

 No es suficiente el típico cartel **«Reservado el derecho de admisión»**

Normas particulares o instrucciones de uso

- ① Cuando lo requiera el adecuado desarrollo del espectáculo público, la actividad recreativa o el correcto uso de las instalaciones o servicios de que dispongan los establecimientos, los titulares o prestadores **podrán fijar normas particulares vinculadas a la actividad o instrucciones de uso de las instalaciones y servicios**. A estos efectos, se **informará** de las mismas a través de un **cartel** que cumpla las prescripciones establecidas en este reglamento, sin que ello suponga, en ningún caso, un ejercicio indebido del derecho de admisión al propio establecimiento.
- ① Asimismo, los titulares o prestadores de establecimientos públicos, espectáculos públicos y actividades recreativas podrán determinar condiciones específicas para la utilización de los servicios e instalaciones de que dispongan por parte de **quienes no ostenten** la condición de clientes, espectadores o usuarios del espectáculo, actividad o establecimiento de que se trate, ejemplo utilizar los aseos de una cafetería sin consumir.

En caso de vulneración, como un rechazo injustificado, el usuario puede solicitar una hoja de reclamaciones. También es importante verificar si las normas de acceso estaban claramente indicadas en el cartel de derecho de admisión. Si una persona o grupo considera que se está vulnerando su derecho a admisión en un bar, pub o restaurante debe saber cómo actuar y seguir los siguiente pasos:

- ① Pedir la hoja de reclamaciones en el propio establecimiento.
- ① Presentar dicha reclamación en la Oficina de Atención al Consumidor. También es posible tramitar una denuncia directamente en este organismo.
- ① Requerir la presencia de la policía local o nacional (esta opción se reserva para los casos más graves y, de hecho, las denuncias por vulneración del derecho de admisión no son frecuentes).

Resumen

Se entiende por derecho de admisión la facultad que tienen los titulares de establecimientos públicos y los organizadores de espectáculos y actividades recreativas para determinar las condiciones de acceso y permanencia en los mismos.

El derecho de admisión será ejercido con respeto a la dignidad de las personas y a sus derechos fundamentales, sin que en ningún caso pueda producirse discriminación alguna por razón de nacimiento, raza, sexo, religión, opinión o cualquier otra condición o circunstancia personal o social de los usuarios.

Los titulares de los establecimientos públicos y los organizadores de espectáculos y actividades recreativas están obligados a impedir el acceso al local en los siguientes supuestos:

- ① Cuando el aforo establecido en la licencia se halle completo por los usuarios que se encuentren en el interior del local, o recinto.
- ① Una vez cumplido el horario de cierre del local o recinto establecido mediante la correspondiente Orden de la Consejería competente en materia de espectáculos públicos.
- ① Cuando se carezca de la edad mínima establecida para acceder al local, según la normativa vigente.
- ① Impedirán el acceso a las personas que manifiesten actitudes violentas, se comporten de forma agresiva o provoquen altercados, las que porten armas u objetos susceptibles de ser utilizados como tales.
- ① Los titulares de los establecimientos, locales e instalaciones y los organizadores de los espectáculos públicos y las actividades recreativas podrán fijar carteles informativos sobre las limitaciones generales de acceso.

El titular del establecimiento público o el organizador de un espectáculo o actividad recreativa, podrá establecer condiciones específicas de admisión queda expresamente prohibido establecer condiciones específicas de admisión que no puedan suponer discriminación de acceso al establecimiento, local o instalación en función del sexo, nacionalidad, raza religión, convicciones o condición social de los asistentes. Se entiende por servicio de control de acceso el prestado directamente por el titular del establecimiento u organizador del espectáculo o actividad, o, en su caso, por las personas designadas por estos, al objeto de llevar a cabo el control de acceso de los usuarios.

El personal de control de acceso estará perfectamente identificado como tal, mediante un distintivo en el que figuren las palabras control de acceso y, claramente, diferenciado de los servicios de vigilancia privada regulados por la Ley de Seguridad Privada.

Dispondrán en todo caso de control de acceso los establecimientos con aforo autorizado igual o superior a 300 personas, en los que se desarrollen, ordinaria o extraordinariamente, las siguientes actividades:

- a) Espectáculos públicos: Conciertos.
- b) Actividades recreativas musicales: Bares con música, discotecas, salas de baile, salas de fiesta, salas de fiesta con espectáculo, café-teatro, café-concierto, tablaos flamencos.
- c) Actividades recreativas culturales: Verbenas y similares.

Los titulares de los establecimientos, locales e instalaciones y los organizadores de los espectáculos públicos y las actividades recreativas no previstos en el apartado anterior, que así lo deseen, podrán disponer de control de acceso en los términos previstos en la ley.

En todo caso, el personal de control de acceso deberá informar inmediatamente al personal de vigilancia, si lo tuviese o, en su defecto, a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, de las alteraciones del orden que se produzcan en los accesos o en el interior del establecimiento.

Todos los establecimientos de juego deberán disponer de un servicio de control de admisión, situado en cada una de las entradas al local. Cuando el establecimiento disponga de servicio de bar o cafetería independiente y aislado de la zona de juego, podrá disponer, el control de admisión a la entrada de dicha zona. En este último supuesto, no podrán instalarse en la zona de hostelería máquinas recreativas,

máquinas auxiliares de apuestas, ni terminales de apuestas y las máquinas instaladas en la zona de juego no serán visibles desde la zona de hostelería.

En ningún caso se permitirá la entrada de menores a la zona de hostelería, esté o no separada de la zona de juego.

El servicio de admisión se encargará de la identificación, mediante DNI, NIE, tarjeta de residencia, pasaporte u otro medio equivalente, de cuantos usuarios acudan al establecimiento, comprobación de la edad del usuario así como de la no inscripción de este en el Registro de Interdicciones de Acceso al Juego, de manera que nadie pueda entrar al interior del local, o a la zona de juego en su caso, sin haber pasado obligatoriamente por el servicio de control de admisión. En la zona de admisión se deberá colocar en un lugar visible un cartel que indique la prohibición de entrada a los menores de edad y la advertencia de que la práctica de los juegos y apuestas pueden producir ludopatía.



El servicio de admisión deberá registrar todas las visitas que se produzcan en el establecimiento, independientemente de que los visitantes utilicen las máquinas y terminales de apuesta o no.

El personal dedicado a la vigilancia y control de los accesos a locales de juego deberá obtener la habilitación profesional para realizar estas labores (varía dependiendo de las Comunidades Autonomas).

Deberán haber recibido formación sobre el sistema informático y los sistemas de reconocimiento y verificación electrónicos que se utilicen en los establecimientos en los que trabajan.

Cuestionario

- 67 Dispondrán en todo caso de control de acceso los establecimientos con aforo autorizado igual o superior a:**
- 67.A 300 personas.
 - 67.B Dependerá de la Comunidad Autónoma.
 - 67.C 400 personas.
- 68 Se entiende por derecho de admisión:**
- 68.A Siempre que exista un cartel, según el modelo que establezca la Consejería competente en materia de espectáculos públicos.
 - 68.B El prestado directamente por el titular del establecimiento u organizador del espectáculo o actividad, o, en su caso, por las personas designadas por éstos, al objeto de llevar a cabo el control de acceso de los usuarios de acuerdo con lo establecido en la ley.
 - 68.C La facultad que tienen los titulares de establecimientos públicos y los organizadores de espectáculos y actividades recreativas para determinar las condiciones de acceso y permanencia en los mismos, dentro de los límites que establece la ley.
- 69 Los titulares de los establecimientos públicos y los organizadores de espectáculos y actividades recreativas están obligados a impedir el acceso al local en los siguientes supuestos:**
- 69.A Cuando el aforo establecido en la licencia se halle completo por los usuarios que se encuentren en el interior del local, o recinto.
 - 69.B Cuando se supere la edad máxima establecida por la gerencia del local.
 - 69.C Todas las opciones son correctas.
- 70 Los titulares de los establecimientos públicos y los organizadores de espectáculos y actividades recreativas impedirán el acceso:**
- 70.A A las personas que manifiesten actitudes violentas.
 - 70.B A quienes se comporten de forma agresiva.
 - 70.C Todas las opciones son correctas.
- 71 El titular del establecimiento público o el organizador de un espectáculo o actividad recreativa, podrá establecer condiciones específicas de admisión (derecho de admisión) tales como:**
- 71.A Personas de una orientación sexual determinada.
 - 71.B Personas que carezcan del estatus social adecuado al establecimiento.
 - 71.C Tienen que ser objetivas, públicas y aplicadas por igual a todos los usuarios.
- 72 Señale la opción incorrecta:**
- 72.A La reserva de admisión y el derecho de admisión son lo mismo.
 - 72.B El personal de control de acceso regulará la entrada de personas al establecimiento, con el fin de que se realice de modo ordenado y pacífico.
 - 72.C El personal de control de acceso, controlará en todo momento que no se exceda el aforo autorizado.
- 73 Los locales, instalaciones o recintos dedicados a llevar a cabo en ellos espectáculos públicos y actividades recreativas, son:**
- 73.A Actividades recreativas.
 - 73.B Establecimientos públicos.
 - 73.C Espectáculos públicos.
- 74 Las actividades que congregan al público con el objeto principal de participar en la actividad o recibir servicios con finalidad de ocio, entretenimiento o diversión, son:**
- 74.A Actividades recreativas.
 - 74.B Establecimientos públicos.
 - 74.C Espectáculos públicos.

75 El personal de control de acceso:

- 75.A Tiene que llevar de forma visible un distintivo con la leyenda «Personal de control de acceso» que especifique su nombre y apellidos y, debajo, el número del carné que le habilita para desarrollar las funciones establecidas.
- 75.B Debe obtenerse la habilitación de la Consejería competente en materia de espectáculos públicos siempre que el aforo autorizado sea igual o superior a 50 personas.
- 75.C Para estar en posesión del carnet de “personal de admisión” debe ser mayor de 16 años.

76 Los actos organizados con la finalidad de congregar al público en general para presenciar una representación, actuación, exhibición, proyección, competición de naturaleza artística, cultural, deportiva u otra de carácter análogo, orientados al entretenimiento o al tiempo libre, tengan o no finalidad lucrativa, son:

- 76.A Actividades recreativas.
- 76.B Establecimientos públicos.
- 76.C Espectáculos públicos.

77 Las condiciones particulares de admisión, deberán ser:

- 77.A Solicitadas para su la aprobación y visado al órgano competente de la Comunidad Autónoma.
- 77.B Deberán ser subjetivas, conocidas por los porteros y aplicadas según su criterio.
- 77.C Todas las opciones son correctas.

78 La facultad de los titulares o prestadores de los establecimientos públicos, espectáculos y actividades recreativas de impedir el acceso y permanencia en dichos locales y eventos es:

- 78.A La reserva de admisión.
- 78.B Ilegal y el ciudadano podrá requerir la asistencia e intervención de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad.
- 78.C El derecho de admisión.

79 La facultad que tienen los titulares o prestadores de establecimientos públicos, espectáculos y actividades recreativas para determinar las condiciones de acceso y permanencia en los mismos, dentro de los límites establecidos legal y reglamentariamente, es:

- 79.A La reserva de admisión.
- 79.B El derecho de admisión.
- 79.C Todas las opciones son correctas.

80 ¿Podrán fijar los titulares o prestadores del espectáculo público, actividad recreativa o establecimiento, normas particulares para el correcto uso de las instalaciones o servicios de que dispongan, vinculadas a la actividad así como instrucciones de uso de las instalaciones y servicios?

- 80.A Es el llamado derecho de admisión.
- 80.B Se conoce como reserva de admisión.
- 80.C Sí, siempre que se informe de las mismas a través de un cartel y que cumpla las prescripciones legales.

Tema 7.- Personal de control de acceso

Contenidos

Tema 7.- Personal de control de acceso.....	63
7.A) Introducción.....	64
7.B) Funciones del servicio de admisión.....	64
7.C) Hojas de Quejas y Reclamaciones.....	65
7.D) Servicio de Vigilancia.....	65
Resumen.....	67
Cuestionario.....	68



La sociedad actual requiere de profesionales bien preparados y respetuosos con los derechos y libertades, por eso en el ámbito de sus competencias las Administraciones Públicas han ido legislando para que en el sector de los espectáculos públicos no existan personas que ejerzan unos servicios sin estar debidamente cualificados. Lejos queda la figura del portero de discoteca que en el argot coloquial era llamado “*gorila*”.

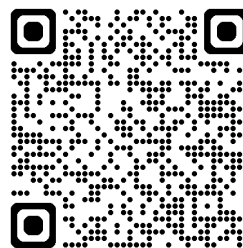
7.A) Introducción

Aunque según la distribución de competencias esta actividad cuenta con legislación específica en cada comunidad autónoma, las diferencias entre unas y otras es circunstancial siendo en lo esencial homologables.

Hay que recordar que frente a la habilitación de seguridad privada que es de ámbito nacional, el personal de admisión de espectáculos que obtiene habilitación es para la Comunidad Autónoma donde se ha obtenido.

Como se ha dicho ya anteriormente el objetivo de este curso no es el control de accesos propio de los vigilantes de seguridad ni tampoco del llamado **“personal de admisión”**. El objeto del curso es capacitar al alumno para desarrollar las innumerables actividades que al margen de las reguladas se desarrollan en ámbitos muy diversos, y que en el sector se denominan **“auxiliares de servicio”**, **“controladores de accesos”**, mal llamados en algunas ocasiones “auxiliares de seguridad”.

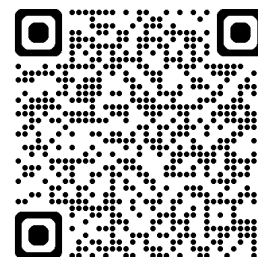
Teniendo en cuenta que la diferencia entre unos y otros servicios estriba en el objeto (vigilar y proteger: vigilantes) o la obligación legal de contar con dicho personal (caso de los espectáculos), las funciones a desempeñar bien sirven para el objeto de este curso. Las funciones concretas del puesto vendrán dadas por el titular del establecimiento, debiendo ser conscientes de las prohibiciones establecidas en la Ley 5/2014 de Seguridad Privada o en la correspondiente de espectáculos autonómica.



7.B) Funciones del servicio de admisión²⁶

El personal encargado por el titular del establecimiento público de prestar el Servicio de Admisión deberá controlar el acceso al mismo, ejerciendo las siguientes funciones:

- a) Asegurar el normal desarrollo de la entrada de personas al establecimiento público, espectáculo público o actividad recreativa.
- b) **Requerir la intervención del personal del servicio de vigilancia²⁷ del establecimiento para que impida el acceso de las personas que incurran en los supuestos de exceso de asistentes, portar armas, embriaguez, etc. o incumplan las condiciones específicas de admisión autorizadas e indicadas en el cartel situado a la entrada del mismo.**



²⁶ DECRETO 10/2003, de 28 de enero, por el que se aprueba el Reglamento General de la Admisión de Personas en los Establecimientos de Espectáculos Públicos y Actividades Recreativas. JUNTA DE ANDALUCÍA

²⁷ Muy importante esta indicación, y es de aplicación al personal auxiliar.

- c) En su caso, controlar la adquisición de la entrada o localidad por parte de los asistentes al establecimiento.
- d) Colaborar en las inspecciones o controles reglamentarios establecidos en la normativa vigente.
- e) Comprobar la edad de las personas que pretendan acceder al local cuando sea procedente²⁸.
- f) Comprobar el buen funcionamiento de los servicios que garanticen la comodidad y salubridad de los usuarios, como el de guardarropía, aseos y correcto funcionamiento de las máquinas expendedoras y dispensadoras de productos o servicios instaladas en el establecimiento.
- g) Asegurar y facilitar el acceso de las personas asistentes discapacitadas al establecimiento.

7.C) Hojas de Quejas y Reclamaciones

Ante cualquier incidente con los usuarios el personal de acceso deberá mantener un comportamiento tranquilo manteniendo la calma siendo asertivo y empático. Tratará de solucionar el problema dentro de un clima de cooperación y cuando no sea posible una solución avisar a su superior. Si la actitud del usuario es violenta avisará a los servicios de seguridad o las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad (Policía Nacional, Local, Autonómica o Guardia Civil según corresponda).



Si el usuario solicita la hoja de reclamaciones, no opondrá oposición a este hecho y dará cuenta al responsable del establecimiento para que se la facilite

Sin perjuicio de que en el interior de los establecimientos públicos se disponga obligatoriamente de los suficientes ejemplares de Hojas de Quejas y Reclamaciones normalizadas por la Comunidad Autónoma, los organizadores y titulares de los establecimientos que deban de contar con el correspondiente Servicio de Admisión, deberán proveer a dichos servicios de los suficientes ejemplares de aquellas cuyos encargados las pondrán obligatoriamente a disposición de las personas a las que, por cualquier motivo, se les deniegue el acceso al interior del mismo.

7.D) Servicio de Vigilancia

Se entiende por **Servicio de Vigilancia** el prestado por vigilantes de seguridad integrados en empresas de seguridad privada, debidamente autorizadas e inscritas en el Registro General de Empresas de Seguridad del Ministerio del Interior que, contratadas por el titular del establecimiento público, tienen encomendadas las labores de vigilancia y protección de los bienes y asistentes, tanto en el interior como en las zonas de acceso privadas del establecimiento.

Queda terminantemente prohibido encomendar labores propias del servicio de vigilancia a personas ajenas a la empresa de seguridad privada que haya sido contratada por el titular del establecimiento público así como contratar directamente a vigilantes de seguridad sin hacerlo con una empresa de seguridad privada autorizada e inscrita en el correspondiente Registro del Ministerio del Interior.

²⁸ Para verificar la edad será necesario pedir el DNI o documento legal donde figure la edad. Es una “leyenda urbana” el hecho de que no se puede pedir el DNI. **En ningún caso** se puede **retener**, es decir quedárselo para, por ejemplo devolvérselo un rato más tarde.



Actividad

- 13.- Lea las siguientes ofertas de trabajo y valore si podría optar a las mismas (usted no es vigilante de seguridad ni personal de admisión) o si contravienen la Ley de Seguridad Privada.
- ① **Barcelona.-** BUSCAMOS UNA PERSONA CON EXPERIENCIA EN MANTENIMIENTO Y VIGILANCIA PARA UN SOLAR Y EDIFICIO QUE TENEMOS EN BARCELONA CIUDAD.....OFRECEMOS:...SUSTITUCIÓN POR PERMISO DE PATERNIDAD....JORNADA COMPLETA....SALARIO: 1.175€ B/M*14P= 16.450€ B/A.... INCORPORACIÓN INMEDIATA.....
- ⇒ SUPERVISAR Y CONTROLAR EL ACCESO DE PERSONAS A LAS INSTALACIONES....
 - ⇒ REALIZAR RONDAS PERIÓDICAS POR LAS INSTALACIONES PARA ASEGURAR LA SEGURIDAD....
 - ⇒ ATENDER Y GESTIONAR INCIDENCIAS O EMERGENCIAS QUE PUEDAN SURGIR DURANTE EL TURNO....
 - ⇒ MANTENER UN REGISTRO DETALLADO DE LAS ACTIVIDADES Y SUCESOS RELEVANTES DURANTE EL TURNO....
 - ⇒ COLABORAR CON EL EQUIPO DE SEGURIDAD Y CON OTROS DEPARTAMENTOS EN TAREAS RELACIONADAS CON LA PROTECCIÓN Y EL BIENESTAR DE LOS USUARIOS.....
 - ⇒ REQUISITOS...EXPERIENCIA Y FORMACIÓN ESPECÍFICA DEL LUGAR DE TRABAJO....
 - ⇒ PAQUETE OFFICE....CASTELLANO Y CATALÁN HABLADOS CORRECTAMENTE....
 - ⇒ INSCRITO COMO DEMANDANTE DE OCUPACIÓN Y TENER MENOS DE 30 AÑOS PARA PODER BONIFICAR EL CONTRATO....
- ① **Vizcaya.-** SE REQUIERE PERSONAL PARA VIGILANCIA, CONTROL DE ACCESOS, ENTRADAS Y SALIDAS Y ATENCIÓN AL USUARIO PARA LOS PARKINGS DE CAMIONES SITUADOS EN ZUBIETA Y OIARTZUN.
- ⇒ REQUISITOS IMPRESCINDIBLES: TITULACIÓN E.S.O., ESTUDIOS MÍNIMOS DE GRADO MEDIO. PERMISO DE CONDUCIR CLASE B Y DISPONIBILIDAD DE VEHÍCULO.
 - ⇒ CONOCIMIENTOS BÁSICOS DE OFIMÁTICA (EMAIL, SCANNER E IMPRESORA) . NIVEL SUPERIOR DE ESPAÑOL.
 - ⇒ REQUISITOS A VALORAR: EXPERIENCIA EN EL PUESTO, COMO CONTROLADOR DE ACCESOS, VIGILANTE O SIMILAR.
 - ⇒ TIPO DE CONTRATO: TEMPORAL. TIPO DE JORNADA: COMPLETA (TURNOS ROTATIVOS: DE L-V DE 06.00 A 14.00 / 14.00 A 22.00 /22.00 A 06.00 Y EN FIN DE SEMANA TURNOS DE 12 HORAS DE 06.00 A 18.00 Y DE 18.00 A 06.00) FECHA PREVISTA DE INCORPORACIÓN: INMEDIATA. SALARIO BRUTO APROXIMADO: SEGÚN CONVENIO.
- ① **Alicante.-** SE NECESITAN CONTROLADORES/AS DE ACCESO PARA TRABAJAR EN PUBS, DISCOTECAS, HOTELES, EVENTOS, CONCIERTOS, ETC. EN LA MARINA BAIXA. SE OFRECE CONTRATO TEMPORAL Y JORNADA PARCIAL. INTERESADOS/AS ADJUNTAR CURRÍCULUM VITAE EN PDF.
- 81 **Si el usuario solicita la hoja de reclamaciones ¿Qué hará el personal encargado del control de admisión?:**
- ✓ Si ha sacado entrada, procurará convencerle de que es mejor no pedir la hoja, que hablara con el encargado para que le invite a una consumición.
 - ✓ Si el individuo no tiene entrada, le invitará a marcharse y no molestar.
 - ✓ No opondrá oposición a este hecho y dará cuenta al responsable del establecimiento para que se la facilite.

Resumen

Según la distribución de competencias el personal de admisión cuenta con legislación específica en cada comunidad autónoma, las diferencias entre unas y otras es circunstancial siendo en lo esencial homologables.

Hay que recordar que frente a la habilitación de seguridad privada que es de ámbito nacional, el personal de admisión de espectáculos que obtiene habilitación es para la Comunidad Autónoma donde se ha obtenido.

Personal de admisión, auxiliares de servicio, controladores de accesos (mal llamados en algunas ocasiones “auxiliares de seguridad”) y personal de seguridad privada son profesionales que en muchas ocasiones sus funciones se solapan.

La diferencia entre unos y otros servicios estriba en el objeto (vigilar y proteger: vigilantes) o la obligación legal de contar con dicho personal (caso de los espectáculos), las funciones a desempeñar bien sirven para el objeto de este curso. Las funciones concretas del puesto vendrán dadas por el titular del establecimiento, debiendo ser conscientes de las prohibiciones establecidas en la Ley de Seguridad Privada o en la correspondiente de espectáculos autonómica.

El personal encargado por el titular del establecimiento público de prestar el Servicio de Admisión deberá controlar el acceso al mismo, ejerciendo las siguientes funciones:

- Asegurar el normal desarrollo de la entrada de personas al establecimiento público, espectáculo público o actividad recreativa.
- **Requerir la intervención del personal del servicio de vigilancia²⁹ del establecimiento para que impida el acceso** de las personas que incurran en los supuestos de exceso de asistentes, portar armas, embriaguez, etc. o incumplan las condiciones específicas de admisión **autorizadas e indicadas en el cartel situado a la entrada del mismo.**
- En su caso, controlar la adquisición de la entrada o localidad por parte de los asistentes al establecimiento.
- Colaborar en las inspecciones o controles reglamentarios establecidos en la normativa vigente.

Ante cualquier incidente con los usuarios el personal de acceso deberá mantener un comportamiento tranquilo manteniendo la calma siendo asertivo y empático. Tratará de solucionar el problema dentro de un clima de cooperación y cuando no sea posible una solución avisar a su superior. Si la actitud del usuario es violenta avisará a los servicios de seguridad o las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad (Policía Nacional, Local, Autonómica o Guardia Civil según corresponda).

Si el usuario solicita la hoja de reclamaciones, no opondrá oposición a este hecho y dará cuenta al responsable del establecimiento para que se la facilite

Los establecimientos que deban de contar con el correspondiente Servicio de Admisión, deberán proveer a dichos servicios de los suficientes ejemplares de aquellas cuyos encargados las pondrán obligatoriamente a disposición de las personas a las que, por cualquier motivo, se les deniegue el acceso al interior del mismo.

Servicio de Vigilancia el prestado por vigilantes de seguridad integrados en empresas de seguridad privada. Queda terminantemente prohibido encomendar labores propias del servicio de vigilancia a personas ajenas a la empresa de seguridad privada que haya sido contratada por el titular del establecimiento público así como contratar directamente a vigilantes de seguridad sin hacerlo con una empresa de seguridad privada autorizada e inscrita en el correspondiente Registro del Ministerio del Interior.

²⁹ Muy importante esta indicación, y es de aplicación al personal auxiliar.

Cuestionario

- 82 El personal encargado por el titular del establecimiento público de prestar el Servicio de Admisión deberá controlar el acceso al mismo, ejerciendo las siguientes funciones:**
- 82.A Asegurar el normal desarrollo de la entrada de personas al establecimiento público, espectáculo público o actividad recreativa.
 - 82.B En su caso, vender las entradas a los asistentes.
 - 82.C Ocultar en las inspecciones o controles reglamentarios establecidos en la normativa vigente aquellas deficiencias que puedan suponer una sanción a la empresa.
- 83 Comprobar la edad de las personas que pretendan acceder al local ...**
- 83.A No es función de los controladores de accesos.
 - 83.B Siempre que exista un límite mínimo legal para acceder al local o espectáculo.
 - 83.C Siempre que lo considere oportuno.
- 84 Comprobar el buen funcionamiento de los servicios, como el de guardarropía, aseos y correcto funcionamiento de las máquinas expendedoras y dispensadoras de productos o servicios instaladas en el establecimiento...**
- 84.A No es función de los controladores de accesos.
 - 84.B Es una de las funciones de los controladores de accesos.
 - 84.C Siempre que lo considere oportuno.
- 85 Asegurar y facilitar el acceso de las personas asistentes discapacitadas al establecimiento...**
- 85.A Es función de los Vigilantes de Seguridad.
 - 85.B Es una de las funciones de los controladores de accesos.
 - 85.C Siempre que lo considere oportuno.
- 86 Ante cualquier incidente con los usuarios el personal de acceso:**
- 86.A Deberá mantener un comportamiento tranquilo manteniendo la calma siendo asertivo y empático.
 - 86.B Tratará de solucionar el problema dentro de un clima de cooperación y cuando no sea posible una solución avisar a su superior.
 - 86.C Todas las opciones son correctas.
- 87 Si la actitud del usuario es violenta:**
- 87.A Avisará a los servicios de seguridad o las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad.
 - 87.B Usará técnicas de defensa personal para garantizar su seguridad.
 - 87.C Avisará al encargado.
- 88 Las Hojas de Reclamaciones:**
- 88.A Las tendrán en la oficina y de no ser posible en la barra o el encargado.
 - 88.B El personal encargado del Servicio de Admisión deberá tener Hojas de Reclamaciones.
 - 88.C Estos establecimientos no están obligados a disponer de Hojas de Reclamaciones ya que no venden productos y no hay garantía.
- 89 Los organizadores y titulares de los establecimientos que deban de contar con el correspondiente Servicio de Admisión:**
- 89.A Deberán proveer a dichos servicios de los suficientes ejemplares de Hojas de Reclamaciones.
 - 89.B Pondrán las Hojas de Reclamaciones, obligatoriamente, a disposición de las personas a las que, por cualquier motivo, se les deniegue el acceso al interior del mismo.
 - 89.C Todas las opciones son correctas.
- 90 Se entiende por Servicio de Vigilancia:**
- 90.A El prestado por vigilantes de seguridad integrados en empresas de seguridad privada.
 - 90.B El prestado por vigilantes de seguridad contratados directamente por el dueño del local.
 - 90.C El prestado por los auxiliares si tienen conocimientos de defensa personal.

Módulo instrumental

Tema 1.- El control de accesos.....	71
Tema 2.- Plan de autoprotección.....	88
Tema 3.- Habilidades sociales.....	97
Tema 4.- Primeros auxilios.....	112

Tema 1.- El control de accesos

Contenidos

Tema 1.- El control de accesos.....	70
Introducción.....	70
1.A) Finalidad del control de accesos.....	71
1.B) Organización del control de accesos.....	72
1.C) Principios, funciones y objetivos.....	73
1.C.a) Principios.....	73
1.C.b) Funciones.....	73
1.C.c) Objetivos.....	73
1.D) Identificación del personal.....	75
1.D.a) Fases de la identificación.....	76
Autorización:.....	76
Acreditación:.....	76
Registro documental de acceso:.....	76
1.E) Control y registro de vehículos.....	77
1.F) El control del personal y objetos: paquetería y correspondencia.....	79
1.G) Factores procedimentales.....	79
1.H) Dispositivos de uso en controles de accesos.....	80
Elementos para identificar:.....	80
Elementos de paso:.....	80
Código QR: definición y tipos.....	81

En cualquier empresa es habitual recibir visitantes, ya sean contratistas, comerciales, personal de mantenimiento o posibles clientes/as. En muchos casos, son visitas concertadas de antemano, con lo que la cita puede registrarse en la agenda y prepararse con antelación. En otras ocasiones, sin embargo, se trata de **visitas imprevistas en las que no hay una planificación previa**. Por eso es fundamental contar con una gestión de visitas ágil y eficaz, que ofrezca una experiencia de uso satisfactoria para el visitante y mantenga la buena imagen de la compañía.



Cualquier persona debe ser tratada con eficacia y profesionalidad, incluso aunque no haya concertado una cita previa

Introducción

Los **Sistemas de Control de Accesos (SCA)** tienen la función de permitir o restringir el paso, a un espacio protegido con determinados riesgos.

Debido a la rápida evolución de las tecnologías los SCA, incrementan su facilidad de uso, sus aplicaciones y su fiabilidad.

El Diccionario de la RAE, define el término **“control”** refiriéndolo a inspección, Fiscalización, Intervención, dominio, preponderancia; a su vez, define el término **“acceso”** como entrada o paso, como la acción de llegar o acercarse.

Por tanto, cualquier actividad que suponga una intervención del personal para limitar la entrada formara parte de un control de accesos, desde la verificación del ticket de entrada hasta la comprobación de encontrarse el sujeto en una lista que le permite el acceso.

El control de accesos es una práctica común los edificios pueden ser públicos o privados.



Se define el control de accesos como aquel conjunto de medios **humanos, materiales** y medidas **organizativas**, establecidas con el fin de autorizar, canalizar y revisar la entrada de personas, vehículos, correspondencia y mercancías a un **recinto protegido**.

Cuando estos se vinculan con el sometimiento a medidas de seguridad, tales como escáner, arcos detectores, raquetas de detección, controles biométricos, expedición de tarjetas de acceso con fotografía y datos, etc. nos encontramos con **funciones propias de seguridad privada**.

El control de accesos restringe el paso de personas, vehículos y objetos por unos determinados puntos, donde se permite o no su acceso según unos procedimientos de Seguridad.

En determinados supuestos debe hacerse un **control a la entrada y a la salida**, así como durante la **permanencia** de las personas o vehículos dentro de la instalación.

El procedimiento a seguir para un correcto control de accesos pasa por las fases de **identificación** de la persona que pretende entrar, **autorización** por medio de pase o de llamada telefónica, acreditación con una tarjeta que se coloca en lugar visible, y registro documental del acceso.



El vigilante de seguridad tiene la **FACULTAD** de impedir el acceso, el auxiliar NO

- ① El auxiliar deberá solicitar la ayuda del personal de seguridad o en su caso de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad

1.A) Finalidad del control de accesos.

Los controles de accesos de personas deben:

- ① Identificar a las personas que pretenden acceder a un recinto.
- ① Impedir el acceso a las personas no autorizadas.
 - ⇒ Jerarquizar los accesos, restringiendo el paso de personas a zonas determinadas.
 - ⇒ Informar a las personas que pretenden acceder.
 - ⇒ Obtener información a través del control de presencia, visitas, etc.
 - ⇒ Conocer los intentos no autorizados de acceso.
- ① Tipos de controles de accesos:
 - ✓Control de requisitos de acceso:
 - ⇒ Edad, carnet de socio, entrada, control de aforo, otros requisitos de acceso, etc.
 - ✓Con registro de visitas:
 - ⇒ En determinadas ocasiones además de verificar que la persona puede acceder es necesario dejar constancia de la entrada y salida.
 - ✓Garantizar la seguridad de personas y bienes:
 - ⇒ Estos servicios conllevan medidas especiales (escáner, rayos X...) y son realizados por Vigilantes de Seguridad.

No toda persona, mercancía o vehículo que pasa por un control de accesos tiene el mismo tratamiento, se pueden distinguir las siguientes categorías:

- ① **Personal de plantilla:**
 - ✓Acreditación personal permanente, control de las zonas y tiempo permitido para permanecer en las instalaciones.
- ① **Personal de contratas:**
 - ✓Incluyen limpieza, proveedores, mantenimiento etc., si son habituales pueden tener acreditación permanente en caso contrario será como las visitas.
- ① **Personal visitante:**
 - ✓Autorización verbal o en determinados casos acreditación con distintas zonas de acceso (amarillo primer piso, rojo planta ejecutiva, etc.), se pueden prever horarios y personas visitadas.

1.B) Organización del control de accesos

El control estará situado en la puerta de entrada al edificio o de su zona perimetral y realizado por miembros de seguridad, ayudado por personal auxiliar o conserje.

Debe existir una canalización para que todas aquellas personas que penetren en el interior por el mismo lugar y faciliten la documentación sin causar demasiadas molestias.

- ① Es necesaria la existencia de un lugar cerrado para realizar las funciones de identificación por parte de un miembro del equipo de seguridad.

Cualquier persona, si así está establecido, deberá portar su identificación de acceso, incluidos los empleados. Las visitas también deberán portar acreditación a la vista. Estas identificaciones las entregarán y recogerán en el mismo mostrador del control de accesos.

- ① Existirá un libro registro de las visitas recibidas, en el que se incluirán los siguientes datos:
 - ✓ Nombre y apellidos, DNI, hora de entrada y de salida de la visita, departamento y nombre al que realiza cada visita.

Sería ideal que hubiese a diario un listado de visitas que se espera recibir, para tener las tarjetas preparadas, y un mayor control, de quién entra y quién sale del edificio.

Si se considera oportuno se le podrá acompañar hasta el departamento que vaya, o bien que la persona que lo va a recibir salga a recogerlo al control de acceso.

Se puede establecer un doble control de acceso para las zonas de máximo riesgo de nuestro inmueble, como por ejemplo, donde pueda haber robo de información privilegiada. Este segundo control, más estricto, se instalará en la zona de máxima seguridad, y será realizado por vigilantes de seguridad.

- ① El empleado que fuera asignado a un puesto de control de accesos, deberá conocer los procedimientos a aplicar.

Para la consecución de los objetivos marcados, el empleado, podrá disponer de:

- ① Sistema informático:
 - ✓ Con software específico de control de accesos
- ① Libros de control de accesos e incidencias:
 - ✓ Dietario diario de control las visitas al lugar, establecimiento, centro, etc., así como la anotación de todas las incidencias que requieren de resolución según lo estipulado en el plan y procedimientos operativos del puesto de trabajo.
- ① Medidas de seguridad de control activas (uso exclusivo por Vigilantes de Seguridad):
 - ✓ Deberá seguir las pautas básicas de prevención y de uso de las medidas, así como reunir los requisitos previos de aptitud para su uso; como ejemplo arcos detectores de metales, escáner de control de mercancía, paquetería, objetos personales de personales, entre otras.
 - ✓ Las pautas básicas deben ser al menos:
 - ⇒ Controlar su encendido y funcionamiento
 - ⇒ Pruebas permanentes de la funcionalidad de detección funciona correctamente.
 - ⇒ Hacer uso según el fabricante y según el protocolo establecido.



Tornos

También llamados torniquetes, son sistemas electromecánicos compuestos por barreras físicas que solo se accionan para permitir el paso cuando el lector ha validado el dispositivo de identificación correspondiente. Los diferentes tipos de tornos de acceso se distinguen por el impedimento de paso concreto, como pueden ser barras metálicas rotativas o puertas abatibles.

1.C) Principios, funciones y objetivos

La existencia del control de accesos se debe básicamente a la necesidad de prevenir, impedir, retardar o detectar la intrusión de personas, vehículos o cualquier otro elemento u objeto no deseado, así como el cumplimiento de los requisitos de acceso.

- ① Preguntar con qué persona o departamento quiere contactar.
- ① Ponerse en contacto con la persona o departamento indicado e informarle de la situación.
- ① Si la visita es identificada y conocida (trabajador o visitante habitual del lugar), o si no es conocida, previa autorización, permitirle el acceso tras registrar sus datos y dotarle de acreditación.
- ① No se puede retener documentación oficial, DNI, NIE, carnet de conducir, pasaporte.

1.C.a) Principios

Los principios de funcionamiento son:

- ✓ **Flexibilidad**, siempre y cuando no incida sobre la seguridad.
- ✓ **Sencillez**, para no crear temor, en lugar de confianza.
- ✓ **Invulnerabilidad**, conseguida mediante unas normas eficaces y flexibles y unos medios adecuados.
- ✓ **Disuasión**, la que ejerce el conjunto de los medios apropiadamente utilizados, impidiendo y evadiendo posibles amenazas que puedan surgir.

En el control de accesos se han de combinar la flexibilidad y el trato correcto con el personal externo de la empresa, con los niveles de seguridad y prevención necesarios.

1.C.b) Funciones

El control de accesos, al igual que el resto de medidas de seguridad y prevención que se establezcan en un edificio, industria o complejo, ha de ser compatible con el normal funcionamiento de las actividades del centro al que se da protección.

- ① Identificar a las personas y comprobar la autorización de entrada, impidiendo el acceso a las que no estén autorizadas o controladas.
- ① Gestionar la autorización, cuando proceda, y canalizar el acceso de las visitas.
- ① Controlar al personal laboral y a los proveedores, así como chequear las mercancías (mediante comprobación de albaranes).
- ① Cuidado y custodia de las llaves, la apertura y cierre de puertas.
- ① Ayuda en el acceso de personas o vehículos, el cumplimiento de la normativa interna de los locales donde presten dicho servicio
- ① Ejecución de tareas auxiliares o subordinadas de ayuda o socorro, todas ellas realizadas en las puertas o en el interior de inmuebles, locales públicos, aparcamientos, garajes, autopistas, incluyendo sus zonas de peajes, áreas de servicio, mantenimiento y descanso.
- ① Tareas de recepción, comprobación de visitantes y orientación de los mismos, así como las de comprobación de entradas, documentos o carnés.
- ① Cumplimiento de la normativa interna de los locales donde presten dicho servicio.
- ① Control de tránsito en zonas reservadas o de circulación restringida en el interior de instalaciones en cumplimiento de la normativa interna de los mismos.

1.C.c) Objetivos

- ① Tener identificado en todo momento a las personas (sea interno o externo).
- ① Realizar un correcto recuento en caso de emergencia en el punto de reunión.
- ① Controlar procesos específicos (reservas, entrada de hoteles, embarque, accesos restringidos, etc.)
- ① Unificar los criterios de entrada a la empresa.
- ① Mantener la seguridad en el centro y que todo aquel que no esté autorizado se le invite a salir de las instalaciones.

- ① Asegurar que las personas que acceden al centro conocen y se comprometen a respetar y hacer uso de la normativa interna del centro.

El Vigilante de Seguridad tiene potestad para identificar a los visitantes, esta función también la puede realizar un auxiliar, ahora bien, solo el Vigilante de Seguridad está legitimado para impedir el acceso.



El personal auxiliar deberá solicitar la colaboración de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad o de los vigilantes si los hubiera



Supuesto práctico:

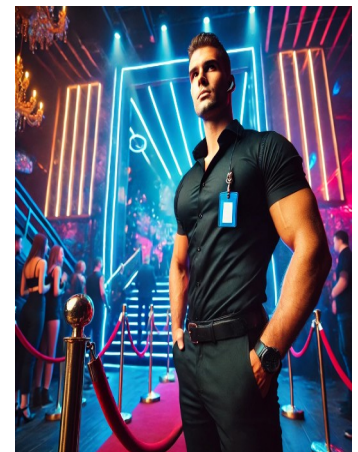
Enrique es el propietario de un bar de copas, anteriormente trabajo como encargado en una discoteca, donde tenía a su cargo un equipo de seguridad así como relaciones públicas y porteros. Su negocio evidentemente no permite esa infraestructura de personal, por eso ha pensado en una persona que cubra esas necesidades. Ha conocido a Juan un joven dinámico, con don de gentes y que realizó varios cursos de seguridad, además de ser un aficionado a las artes marciales, por todo ello decide contratar sus servicios.

Un sábado Enrique informa a Juan que van a venir unos importantes empresarios, políticos y personas importantes de la comarca. Por ello le indica que el perfil de clientes han de ser, adultos entre 35 y 55 años, bien vestidos y que demuestren poder adquisitivo, como siempre se puede acceder sin pagar entrada.

Según avanza la noche van llegando clientes según el perfil indicado por Enrique, cuando son las 22:45 llega un grupo de jóvenes procedentes de una despedida de soltero y que no encajan en el perfil, no muestran signos de estar afectados por el alcohol, drogas ni manifestaciones de alteración del orden público.

Juan siguiendo las instrucciones les indica que no pueden acceder, ya que se precisa invitación, los jóvenes al ver como acceden otras personas sin invitación recriminan a Juan este hecho y porque la negativa. Ante esta situación Juan se empieza a poner nervioso, pues hay clientes en la entrada, y solicita a los jóvenes que abandonen la zona, mostrándose con ánimo de

hacer uso de la fuerza si siguen en esa actitud. Algunos jóvenes dicen a los compañeros de irse a otro lugar, pero uno de ellos se niega y dice no consentir lo que considera un atropello. Le pide a Juan la Hoja de reclamaciones, a lo que Juan responde que no tiene derecho, ya que no son clientes, mientras tanto va dando paso a los clientes que reúnen el perfil, lo que exaspera aún más a los jóvenes. Ante esta respuesta el joven decide llamar a la Policía Local, al percatarse Juan de ello comunica con el gerente que sale al



momento. El gerente se dirige a los jóvenes y les ofrece pasar a un reservado dándoles unas tarjetas invitación dando por solucionado el incidente.

- ✍ ¿Consideras acertada la respuesta de Juan?
- ✍ ¿Cómo habrías actuado?
- ✍ ¿Es ajustado a Derecho la petición que hizo Enrique a Juan sobre el tipo de cliente?

1.D) Identificación del personal

La función más importante del control de accesos es que no acceda nadie a la instalación sin ser identificado.

En determinados controles de acceso, además de pedir que se justifique el derecho de acceso (ticket de entrada, carnet de socio, tarjeta de embarque, etc.) será necesario acreditar que se es quien dice ser, este proceso se denomina “*identificación*”. El documento oficial que acredita la identidad es el DNI o Pasaporte, no obstante atendiendo a criterios de proporcionalidad y oportunidad serán considerados válidos otros documentos (carnet de conducir, tarjeta de empresa...). En los protocolos de admisión deberá estar reflejado que tipos de documentos podrán sustituir al DNI, por ejemplo para acreditar la mayoría de edad solo debería ser válido el DNI, mientras que para verificar la identidad en una lista de invitados, podría ser suficiente el carnet de conducir o incluso una invitación personalizada.

El procedimiento de actuación ante la identificación de personas es muy sencillo, pero requiere del cumplimiento de algunos aspectos básicos.

La petición de la identificación de la persona debe realizarse lo menos llamativamente posible, y tratarla como un proceso rutinario sin trascendencia procurando que la persona no se inquiete. En ocasiones, aunque la persona no tenga ninguna intención de realizar daños a los inmuebles, el proceso de identificación le puede generar cierto nerviosismo que se tratara de evitar transmitiendo esa sensación de rutina.

Al mismo tiempo el personal encargado del control de accesos estará atento a esas manifestaciones de nerviosismo, que, pueden indicar falsificación de los documentos de acceso.

Tener en cuenta la situación de la persona no quiere decir que la petición de la documentación sea diferente o no se realice. La petición debe realizarse con firmeza, seguridad y educación, aunque la persona esté nerviosa.

Mostrar amabilidad a la hora de conversar con la persona, hará sentirse más cómoda y segura disminuyendo su ansiedad.

Además, deberá tener en cuenta las circunstancias en las que se va a realizar la identificación, como la entrada y salida del personal que trabaje en el lugar, entrada y salida de vehículos continua, condiciones climatológicas, etc. procurando compaginar el cumplimiento de los deberes del puesto con la situación de los usuarios.

En el momento de la identificación, debe cerciorarse del número de personas que pretenden acceder al mismo tiempo (grupos de personas que acceden), ya que el acceso de personas puede realizarse de manera individual o de forma grupal.

En el momento en que se advierta la intención de acceder a la zona por parte de un intruso, debe comunicar la acción al personal de seguridad, si lo considera oportuno o simplemente advertir a la persona que está intentando acceder que no cuenta con autorización para acceder.

Si un individuo resulta problemático, el procedimiento será apartarlo para no entorpecer el acceso del resto de personas, al mismo tiempo que se le pide unos minutos para tratar de resolver su incidencia. Se pondrá



en conocimiento del encargado del servicio la incidencia para darle una solución, que puede ir desde darle acceso hasta solicitar la colaboración de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad en función de la gravedad y estado del individuo.



Importante no llamar la atención ni alarmar innecesariamente a las personas que se encuentran en el interior

En función del tipo y tamaño de la zona, se suelen emplear tarjetas acreditativas (en zonas de ocio, pulseras, sellos en la piel...) que se entregan a las personas y que deben llevar de forma visible para que el resto de vigilantes los identifiquen de forma visual.

Otra forma de controlar la identificación de las personas es mediante un registro documental de acceso, en el que se utiliza una lista (papel u ordenador) donde se anotan los datos que la institución (respetando la LPD) considere necesario.

Aunque este registro documental no es obligatorio, se presenta como un recurso muy empleado por las empresas, ya que les permite realizar un control más exhaustivo de las entradas y salidas de la propiedad.

1.D.a) Fases de la identificación

Se distinguen distintas fases dependiendo de los protocolos que tenga implantada la entidad a la que se pretende acceder. Desde simplemente mostrar una identificación o la entrada que da acceso hasta ser necesario un registro documental y la entrega de una acreditación que se deberá llevar mientras se esté en las instalaciones. Verificados los requisitos de acceso se dará la autorización para acceder.



Autorización:

- ✓ Consiste en dar permiso de acceso a la persona. Suele realizarse de forma verbal, indicando a la persona que está autorizada para acceder al recinto.

Acreditación:

- ✓ En algunos casos, se facilita una **tarjeta identificativa** o **acreditación** que debe **llevar encima** la persona para que el resto de compañeros de seguridad sepan en cada momento quién está **autorizado** para estar en la **zona**.

Registro documental de acceso:

- ✓ En algunos recintos, se suele pedir al ciudadano que escriba algunos datos personales para así poder tener acceso a la identificación rápida del individuo.

Otros medios para proceder a la identificación basados en sistemas activos, que pueden ser a su vez centralizados o autónomos. Algunos de estos medios son:

- ✓ Credenciales materiales:

⇒ Como llaves, tarjetas, códigos de barras, microchips, etc.

- ✓ Credenciales de conocimiento:

⇒ Sería el código personal del empleado en un teclado, una cerradura de combinación, etc.

- ✓ Credenciales personales:

⇒ La huella digital, geometría de la mano, iris del ojo, la biometría... Estas credenciales se aplican en zonas de alta seguridad y con acceso de poco personal.

1.E) Control y registro de vehículos

Los controles de acceso, no solo afectan a la entrada y salida de personas, sino que una parte muy importante de los mismos, es el control de mercancías transportadas en vehículos. Esta entrada de mercancías y el control que sobre las mismas se realiza tiene desde el punto de vista normativo que responder a la pregunta ¿por qué se realiza el control? Si la respuesta es garantizar la seguridad de personas y bienes, es función exclusiva de los vigilantes de seguridad o guardas rurales. Pero es en este ámbito donde ese control de accesos se realiza en la mayoría de los casos por personal auxiliar o controladores de accesos, ya que la finalidad del mismo es comprobar que las mercancías que entran o salen son las que figuran en la correspondiente documentación.

Revisar los camiones y furgonetas que traen la mercancía y el adecuado tratamiento de la misma es una imagen frecuente en el acceso a complejos industriales o comerciales.



El uso de vehículos privados para el transporte de mercancías, personas y objetos valiosos es también habitual. Por este motivo, se requiere atender al control y registro de vehículos que se encarguen de este cometido. El auxiliar está legitimado para revisar la mercancía que se pretende introducir o sacar, ya que no se debe olvidar que son espacios privados y con unos requisitos determinados para acceder,

la respuesta es clara: si no se cumplen los requisitos no se accede.

Cuando el objetivo del registro es garantizar la seguridad, a esa acción le denominamos “*requisa*”. La **requisa consiste** en el **examen** de un cuerpo u objeto con la **intención** de **garantizar** que **no es un peligro** para la seguridad de las personas y objetos que se encuentran alrededor.

Esta actividad es exclusiva del Vigilante de Seguridad, quien posee la potestad de comprobar que no se accede al recinto con ningún artefacto que ponga en riesgo la vida de las personas allí presentes.

Desde un punto de vista práctico a la hora de realizar el registro o requisa no hay diferencia, por lo que se exponen las técnicas habituales en un registro o requisa.

En este sentido, los vehículos que acceden a un recinto privado o aquellos que son utilizados por personas con un rango especial, son objeto de **control y requisa**, para así **garantizar la seguridad** en todo momento.

Aunque no existe un protocolo predeterminado para realizar estas acciones, los vigilantes de seguridad y el personal auxiliar (ha de tenerse en cuenta que aunque su función no es garantizar la seguridad, cualquier empresa, institución o persona puede ser objeto de ataques esporádicos o indiscriminados) deben tener en cuenta aspectos clave como son los siguientes:

- ① Los vehículos deben ser revisados de forma diaria para garantizar que no han sufrido manipulaciones ni alteraciones de terceras personas.
- ① Antes de tocar el vehículo, se requiere realizar una inspección visual del vehículo.
- ① En caso de que el vehículo esté abandonado (varios días por ejemplo estacionado en el parking), hay que buscar huellas alrededor y signos de forzamiento cerraduras o cualesquiera otras manipulaciones. Se puede comunicar la matrícula, modelo, color a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, por si existiera una denuncia de robo o que la matrícula no coincidiese con el modelo. No se debe intentar abrir el vehículo.
- ① En la requisa exterior del vehículo se debe tener en cuenta los espacios donde pueden situarse artefactos inadecuados, tales como guardabarros, bajos del coche, llantas, el motor ... Un signo a

tener en cuenta en la posible manipulación del vehículo es la presencia de arañazos en la chapa y pintura del vehículo.

- ① Antes de realizar una requisa interior se recomienda revisar el interior a través de las ventanas.
- ① En la requisa interior se revisan los asientos y el hueco que existe entre ellos, la bandeja trasera, los huecos portaobjetos, las guanteas, el techo e incluso el puesto de conducción.
- ① Si la zona de carga está precintada, se observará que el mismo no ha sido manipulado.
- ① Se cotejarán los bultos presentes con los que figuren en albaranes de entrada o salida.
- ① Caso de existir otros bultos, si es de entrada se precintarán adecuadamente y verificará a la salida el precinto. Si el precinto se ha roto o es inexistente y la mercancía no figura en el albarán, se dará parte a seguridad o al responsable de la mercancía que pretende salir.
- ① Si el vehículo o conductor no figuran como autorizados, se negará el acceso hasta contar con la autorización pertinente del responsable (jefe del departamento al que va el transportista, jefe de tráfico entradas salidas, etc.).

En el caso de encontrar un objeto o bulto sospechoso, se recomienda no tocarlo ni abrir ningún paquete, avisando a las fuerzas de seguridad competentes.

Para realizar las requisas se emplean espejos especiales, detectores de explosivos, linternas y otros materiales que permitan facilitar la labor del control y requisa de vehículos.

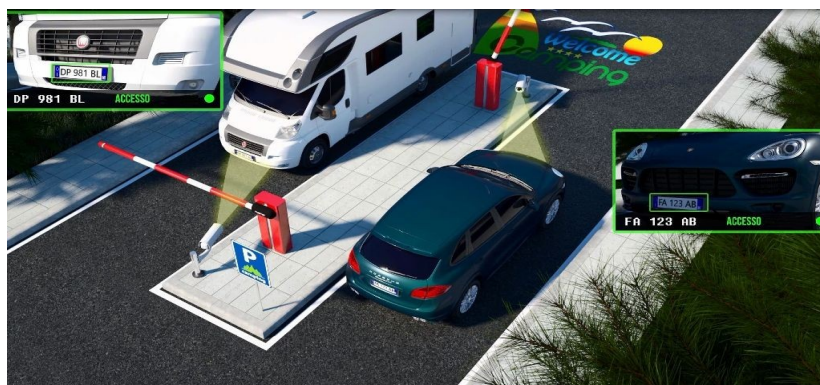
Los **espejos de inspección** son objetos que poseen un espejo y un brazo fijo que se ilumina mediante una linterna, e intenta refractar la luz dirigida hacia donde se desea inspeccionar.

Uno de los elementos que se utilizan en estos procedimientos que podemos calificar como de alta seguridad, es el **perro adiestrado**. Este tipo de perros son entrenados y adiestrados para encontrar artefactos y estupefacientes dentro de vehículos, maletas, carteras e incluso en zonas abiertas. El olfato que poseen les facilita la tarea de poder encontrar un rastro extraño en lugares inhóspitos, donde la capacidad del ser humano no tiene alcance.



Obviamente, tanto si se trata de garantizar la seguridad de personas y bienes, como el normal funcionamiento de las instalaciones y el cumplimiento de las normas internas, la operativa estará sujeta a lo que los planes de seguridad, autoprotección y emergencias establezcan para cada lugar en concreto

En ocasiones no es necesario un control de mercancías y simplemente dar acceso a los vehículos autorizados (por ejemplo acceso a plazas de aparcamiento reservadas), en estos casos se contará con un listado de matrículas, así como de personas que utilizan el vehículo, generalmente se les suele facilitar una tarjeta que se coloca en un lugar visible. Por otro lado, existen sistemas que son capaces de identificar de manera automática los vehículos que pretenden acceder a un recinto controlado, obtener información y



conocer instantáneamente los intentos de acceso no autorizados.

El sistema realiza el proceso de lectura de matrícula y contrasta con la base de datos, determina en un corto espacio de tiempo que el vehículo y el conductor están autorizados y realiza un registro

informático, con lo que se evitan las molestas retenciones en las entradas y salidas del recinto y presta agilidad a este tipo de control de accesos.

1.F) El control del personal y objetos: paquetería y correspondencia

En la actualidad en España debido en parte a la situación vivida durante muchos años de lucha contra el terrorismo de ETA, tanto en los servicios de Correos como los habituales de mensajería, existen unos procesos internos que verifican de forma efectiva cualquier explosivo que pudiera transportarse en un paquete o correspondencia. Si un auxiliar, controlador de accesos o vigilante de seguridad recibiese un paquete y lo considera sospechoso debido a que no se sabe quien o qué mensajería lo ha traído, el primer paso es no manipularlo y dar cuenta de su recepción a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad.

En el caso instalaciones especialmente vulnerables y que requieren de un grado de seguridad mayor, se suelen utilizar *"in situ"* **otros métodos**, como **detectores de explosivos** y de **metales** para comprobar que la paquetería no contiene ningún artefacto peligroso para la vida de las personas y objetos de su alrededor.

1.G) Factores procedimentales

Para conseguir los objetivos que se esperan de un buen control de accesos, no solo son necesarios unos medios técnicos y personal adecuado, sino que también son imprescindibles unos procedimientos adecuados. Estos son los factores clave para conseguirlo:

- ① Horario de atención disponible al público
 - ✓ La persona que se acerca a las instalaciones de la empresa debe saber cuándo puede acudir con la seguridad de ser atendida.
 - ✓ Es fundamental, por tanto, que el horario esté claramente anunciado. Además, debe mantenerse siempre actualizado y reflejar los cambios de horario estacionales o las fechas de cierre.
- ① Área de recepción siempre operativa
 - ✓ Al acceder a las instalaciones, se debe visualizar claramente adónde y a quién dirigirse. Por eso, es necesario contar con un mostrador de recepción donde siempre haya personal disponible para atender a cualquier persona que llegue.
- ① Automatización
 - ✓ La mejor opción para que la gestión de visitas sea impecable es implantar un software que permita automatizar y agilizar todo el proceso, minimizando los errores humanos y la falta de precisión de los sistemas manuales. Es importante, además, que pueda integrarse en el sistema de control de accesos de la empresa.
- ① Registro inmediato
 - ✓ Cuando llega la visita, se debe proceder al registro de sus datos personales y de contacto, así como el motivo por el que acude, el equipaje o los materiales que lleva consigo.
 - ✓ Es imprescindible anotar las horas exactas de entrada y salida. Solo con esta información guardada en el sistema es posible saber quién, cuándo y durante cuánto tiempo ha accedido a las instalaciones.
- ① Dispositivo de acceso
 - ✓ Con la persona registrada y el motivo de la visita claro, es necesario facilitarle una tarjeta u otro dispositivo que, además de identificarla como visitante ante el resto del personal, le permita el acceso a los ascensores o a recintos específicos.
- ① Asignación de acompañante
 - ✓ Si el visitante necesita acceder a una sala o un despacho determinados, es conveniente que alguien del personal lo acompañe, para asegurarse de que no se extravíe ni acceda por equivocación a recintos no autorizados, especialmente si se trata de alguien que viene por primera vez.
- ① Seguimiento
 - ✓ Para mantener la seguridad en las instalaciones, el sistema de gestión de visitas tiene que ofrecer la posibilidad de localizar en tiempo real a cada persona que accede, mostrando los puntos de acceso de la tarjeta de visitante. Además, es necesario mantener un detallado registro histórico donde se puedan obtener listados de las visitas recibidas en un periodo de tiempo determinado que pueden ser muy útiles en un momento de evacuación por fuerza mayor.

A la hora de implantar un sistema de control de accesos en un edificio, una nave o un aparcamiento, es fundamental realizar un cuidadoso estudio de las opciones disponibles en el mercado, para asegurarse de elegir la más acorde a las necesidades particulares.

Gracias a los avances tecnológicos en el sector, es posible elegir entre una amplia variedad de herramientas eficaces, seguras y de uso sencillo.

1.H) Dispositivos de uso en controles de accesos

Elementos para identificar:

① **Dispositivos de proximidad**

- ✓ Se trata de elementos externos que funcionan con tecnología RFID (identificación por radiofrecuencia), lo que quiere decir que no necesitan entrar en contacto directo con el lector correspondiente para ser identificados. Ejemplos habituales de estos dispositivos son tarjetas, pulseras, llaveros o etiquetas colocadas en los vehículos.

① **Tarjeta virtual**

- ✓ En este caso, una aplicación instalada en el teléfono móvil del usuario/a actúa como una tarjeta de proximidad. Su funcionamiento se basa en tecnologías de comunicación inalámbrica de corto alcance como BLE (bluetooth de bajo consumo).

① **Código QR**

- ✓ El usuario dispone de un código QR individual que contiene toda la información relativa a su perfil de acceso y que se muestra al lector para que procese los datos de forma instantánea. El control de accesos con código QR es una opción muy segura y práctica, ya que pueden generarse códigos temporales para franjas de tiempo específicas e incluso códigos dinámicos que se actualizan automáticamente y cuya información puede modificarse.

① **Contraseña o PIN**

- ✓ Una de las opciones de accesos más tradicionales, pero igualmente efectiva. Este sistema consiste en un teclado numérico en el que debe introducirse un código determinado para que se autorice el paso.

① **Dispositivos de biometría**

- ✓ Los sistemas de control de accesos biométricos utilizan los rasgos físicos únicos de una persona para reconocerla y, de este modo, permitir o denegar la entrada a un edificio o a un recinto concreto. Normalmente, se recurre a la huella dactilar, al rostro, al iris o a la distribución de las venas de las palmas de las manos.

① **Reconocimiento de matrícula**

- ✓ Este sistema utiliza cámaras infrarrojas para tomar imágenes de alta resolución de la matrícula del vehículo una vez que este es detectado, generalmente mediante espiras, para que el software la identifique y permita o no el paso. El funcionamiento de los lectores de matrículas se basa en la tecnología OCR (reconocimiento óptico de caracteres).

Elementos de paso:

① **Tornos**

- ✓ También llamados torniquetes, son sistemas electromecánicos compuestos por barreras físicas que solo se accionan para permitir el paso cuando el lector ha validado el dispositivo de identificación correspondiente. Los diferentes tipos de tornos de acceso se distinguen por el impedimento de paso concreto, como pueden ser barras metálicas rotativas o puertas abatibles.

① **Barreras automáticas**

- ✓ Se trata de dispositivos de paso para vehículos. Consisten en un brazo horizontal que se eleva para permitir el paso cuando el lector identifica la matrícula o la etiqueta RFID del coche.

① **Bolardos retráctiles**

- ✓ También utilizados en aparcamientos, son pivotes instalados en el suelo que descienden cuando el paso del automóvil está autorizado.

Actualmente, el mercado ofrece una amplia variedad de soluciones tecnológicas para gestionar el control de accesos en cualquier tipo de edificio o instalación: las contraseñas alfanuméricas, los dispositivos de identificación por radiofrecuencia o las biometrías son diferentes credenciales que se encuentran habitualmente en estos sistemas.

Sin embargo, en los últimos años se ha extendido otro elemento: los códigos **QR**, una solución sencilla, rápida y económica.

Código QR: definición y tipos

El código QR (Quick Response Code o código de respuesta rápida) es un tipo de código de barras en dos dimensiones que almacena información. Está formado por una matriz cuadrada de puntos, o módulos, en dos colores contrastados, normalmente blanco y negro. La información que contiene puede ser una dirección web, un texto, una geolocalización o una imagen, entre otras opciones.

Para acceder a los datos, el código debe escanearse con el lector correspondiente.

En función de la forma de almacenar la información, existen dos tipos de códigos QR:

- ① Códigos QR estáticos:
 - ✓ Los datos incrustados no se pueden modificar. Una vez generados, no es posible alterar estos códigos.
- ① Códigos QR dinámicos:
 - ✓ Los datos pueden editarse, es decir, se puede cambiar o añadir información después de su creación. También pueden configurarse como códigos temporales de un solo uso, con fecha de caducidad o con un límite de escaneos, por lo que son muy flexibles. Los datos de escaneado, además, se pueden rastrear y registrar.

Funcionamiento del control de accesos con código QR

El sistema de acceso con código QR es extremadamente rápido y ágil. Funciona en varios pasos:

- ① Generación del código:
 - ✓ El software o la plataforma responsable genera códigos QR únicos para cada persona usuaria según sus requisitos individuales.
 - ⇒ Por ejemplo, para el acceso de una visita puntual se puede crear un código QR dinámico de un solo uso.
- ① Distribución:
 - ✓ Una vez generado, el sistema envía el código por diferentes medios, normalmente e-mail, SMS o una aplicación.
- ① Lectura y verificación:
 - ✓ El lector correspondiente escanea el código y extrae los datos que contiene. El sistema los contrasta con las credenciales almacenadas para verificar si el acceso está o no permitido.
- ① Registro:
 - ✓ El sistema, a su vez, registra y almacena los datos relativos al acceso, como nombre, fecha, hora, ubicación, etc.

Los códigos QR no solo destacan por su facilidad y su rapidez de uso, sino también por su alto nivel de seguridad. La temporalidad de los QR dinámicos y la posibilidad de actualizarlos reducen el riesgo de copia o robo de credenciales. Además, a diferencia de las tarjetas u otros dispositivos físicos, la probabilidad de perderlos es menor y, en caso de que ocurra, los QR se pueden actualizar o desactivar de forma remota e inmediata.

También es posible encriptar la información contenida en el código, lo que proporciona una capa adicional de protección. Asimismo, los lectores de QR pueden combinarse fácilmente con otros elementos de verificación, como biometrías o contraseñas, para aumentar el nivel de seguridad.

Resumen

El control de accesos combina medidas administrativas y de seguridad, adaptándose al contexto y garantizando la seguridad de personas, bienes e instalaciones mediante procedimientos efectivos y herramientas especializadas.

El control de accesos implica una serie de actividades para gestionar y restringir la entrada a un recinto protegido, ya sea público o privado. Cualquier acción que limite el ingreso, como la verificación de tickets o listas de acceso, constituye un control de accesos.

Se define “*control de accesos*” como el conjunto de medidas humanas, materiales y organizativas destinadas a autorizar, canalizar y revisar el acceso de personas, vehículos, correspondencia y mercancías.

① **Objetivos:**

- ✓ Identificar a quienes intentan ingresar.
- ✓ Impedir la entrada no autorizada.
- ✓ Jerarquizar accesos a zonas específicas.
- ✓ Informar y registrar accesos.
- ✓ Detectar intentos no autorizados.

① **Tipos de controles:**

✓ **Requisitos de acceso:**

- ⇒ Verificar edad, entradas, carnet de socio, aforos, entre otros.

✓ **Registro de visitas:**

- ⇒ Dejar constancia de entradas y salidas.

✓ **Seguridad:**

- ⇒ Uso de medidas especiales como rayos X o escáneres, realizadas por vigilantes de seguridad.

El **vigilante de seguridad** tiene facultades para impedir el acceso, mientras que los auxiliares deben solicitar ayuda si es necesario.

Proceso de control:

1. Identificación de la persona.
2. Autorización (pase o llamada).
3. Acreditación (tarjeta visible).
4. Registro documental.

① Existen varias **categorías de usuarios:**

- ✓ Personal de plantilla
- ✓ Personal de contratas
- ✓ Visitantes

① **Ubicación del control:**

- ✓ Situado en la puerta de entrada al edificio o en su perímetro, operado por personal de seguridad, con apoyo de auxiliares o conserjes.

① **Canalización de personas:**

- ✓ Todas las personas deben ingresar por un único punto de entrada, presentando su documentación de manera fluida.

① **Espacio para identificación:**

- ✓ Es necesario contar con un lugar cerrado para que un miembro del equipo de seguridad realice la identificación.

① **Identificación obligatoria:**

- ✓ Todas las personas, incluidos empleados y visitantes, deben portar su acreditación visible, gestionada en el mostrador de control.

① **Registro de visitas:**

- ✓ Debe existir un libro registro con datos como nombre, apellidos, DNI, hora de entrada/salida, departamento y persona visitada.
- ✓ Se sugiere mantener un listado diario de visitas esperadas para agilizar el proceso.

① **Acompañamiento opcional:**

- ✓ Las visitas pueden ser acompañadas hasta su destino o recibidas directamente en el control de acceso por la persona que van a visitar.

① **Doble control de acceso:**

- ✓ En zonas de máximo riesgo, como aquellas con información sensible, se implementará un segundo control más estricto, realizado exclusivamente por vigilantes de seguridad.

① **Recursos disponibles para el control:**

- ✓ El personal asignado debe conocer los procedimientos a seguir.
- ✓ **Sistema informático:** Software específico para gestionar el control de accesos.

① **Libros de registro:** Para documentar accesos e incidencias diarias.

- ✓ **Medidas de seguridad activas:** Exclusivas para vigilantes, como arcos detectores, escáneres de mercancías y paquetería.

① **Pautas básicas de uso de medidas de seguridad:**

- ① Verificar el encendido y funcionamiento de los equipos.
- ① Realizar pruebas frecuentes de funcionalidad.
- ① Seguir las instrucciones del fabricante y protocolos establecidos.

La **identificación** puede requerir tanto la acreditación del derecho de acceso (ticket, carnet de socio, etc.) como la verificación de identidad mediante documentos oficiales como el DNI o pasaporte, aunque en algunos casos se aceptan otros documentos (carnet de conducir, tarjeta de empresa, etc.), según lo estipulado en los protocolos de admisión.

① **Petición de identificación:**

- ✓ Realizarse de forma discreta y rutinaria para evitar incomodar a la persona.
- ✓ La firmeza, educación y amabilidad son clave para reducir el nerviosismo y transmitir tranquilidad.
- ✓ Observar signos de nerviosismo que puedan indicar falsificación de documentos.
- ✓ Mantener el procedimiento de identificación incluso si la persona muestra ansiedad.

① **Circunstancias del entorno:**

- ✓ Adaptar el procedimiento al contexto (flujo continuo de personas/vehículos, condiciones climáticas, etc.) sin descuidar los deberes del puesto.

① **Manejo de incidencias:**

- ✓ Si alguien intenta acceder sin autorización, se debe advertir al intruso o comunicarlo al personal de seguridad.
- ✓ En caso de conflicto, apartar al individuo problemático para evitar interrupciones y notificar al encargado del servicio o a las autoridades si es necesario.
- ✓ Evitar alarmar innecesariamente a otras personas presentes.

El control de accesos no solo regula la entrada y salida de personas, sino también de mercancías y vehículos, especialmente en complejos industriales o comerciales. **Su finalidad puede variar**, desde garantizar la seguridad hasta verificar el cumplimiento de requisitos administrativos, como la correspondencia entre la documentación y los bultos transportados.

① **Actuación ante sospechas:**

- ✓ Si se detectan bultos u objetos sospechosos, no manipularlos y contactar con las autoridades.
- ✓ Se emplean sistemas automatizados para agilizar el control, como lectores de matrículas vinculados a bases de datos de vehículos autorizados.

① El control debe ser:

- ✓ **Flexible**, para no entorpecer las actividades normales.
- ✓ **Sencillo**, generando confianza en lugar de temor.
- ✓ **Invulnerable**, con normas claras y medios adecuados.
- ✓ **Disuasivo**, previniendo y evitando posibles amenazas.

Cuestionario

- 91 El control de accesos afecta a:**
- 91.A La entrada y la salida.
 - 91.B La entrada, la salida y el control dentro de la instalación.
 - 91.C La entrada y el control dentro de la instalación.
- 92 En el Reglamento de Seguridad Privada se establece que el Vigilante de Seguridad podrá efectuar controles de accesos en inmuebles, y para ello:**
- 92.A Podrá retener la documentación personal de la persona que accede.
 - 92.B Podrá impedir su entrada si procede.
 - 92.C Deberá recibir autorización expresa para permitirle la entrada.
- 93 El control de accesos podrá hacerse con medios:**
- 93.A Humanos y materiales.
 - 93.B Materiales, físicos y técnicos.
 - 93.C Humanos, físicos y activos.
- 94 Al servicio establecido en un control de accesos le corresponde el desarrollo de las siguientes funciones:**
- 94.A Inspeccionar la correspondencia y paquetería. Chequear las mercancías de entrada y salida.
 - 94.B Identificar a las personas, controlar y gestionar la autorización.
 - 94.C Todas las respuestas son correctas.
- 95 En el control efectuado DENTRO de la instalación:**
- 95.A Se pide identificarse a la persona mediante la documentación adecuada.
 - 95.B Se controla la autorización de entrada.
 - 95.C Se le devuelve la documentación.
- 96 Entre las funciones básicas de un sistema de control de accesos podemos encontrarnos:**
- 96.A La identificación de personas, objetos, vehículos y mercancías.
 - 96.B El registro de datos y la autorización o denegación de paso.
 - 96.C Todas las respuestas son correctas.
- 97 Todo proceso de control de acceso se compone de distintas etapas, pero ¿cuál de ellas tiene como finalidad comprobar si las personas, vehículos, mercancías etc., tienen los PERMISOS NECESARIOS para acceder al objetivo?**
- 97.A Identificación
 - 97.B Autorización.
 - 97.C Acreditación.
- 98 El paso siguiente a la identificación y que puede ser telefónica, verbal, o por escrito, es:**
- 98.A Identificación.
 - 98.B Autorización.
 - 98.C Registro Documental del Acceso.
- 99 ¿Quién puede retener el DNI en un control de accesos?**
- 99.A El vigilante de seguridad en un control de accesos.
 - 99.B Un auxiliar de servicios que se encuentre en un área restringida.
 - 99.C Las dos respuestas son incorrectas.
- 100 Los visitantes que pretendan acceder a un lugar protegido:**
- 100.A Entregarán su DNI al encargado del control de acceso.
 - 100.B Deberán proporcionar los datos de su DNI, así como el objeto de su visita al responsable del control.
 - 100.C Deberán llevar un pase o autorización, sin más.

101 Uno de los objetivos del control de accesos consiste en:

- 101.A Denegar el acceso, tanto de entrada como de salida, a cualquier persona.
- 101.B Controlar a las personas, sin más requisitos.
- 101.C El control de los objetos portados por y sobre las personas.

102 Como una medida de seguridad, en un control de acceso, podrá establecerse que un visitante sea acompañado al lugar donde se dirija, cuando:

- 102.A El responsable del control lo considere oportuno.
- 102.B El visitante no sea miembro de la empresa o colaborador de la misma.
- 102.C En todos los casos será debidamente acompañado y escoltado.

103 Cuando en un control de accesos se hace referencia a los medios disponibles y adecuados, para obligar a las personas a acceder por itinerarios específicos, se está hablando de:

- 103.A Identificación selectiva.
- 103.B Canalización.
- 103.C Portillos automáticos.

104 La acreditación dada a la persona que accede sirve esencialmente para:

- 104.A Garantizar haber pasado los requisitos de acceso.
- 104.B Identificar a esa persona, al poner su nombre.
- 104.C Identificarle como visitante.

105 El control de entrada a un edificio:

- 105.A Estará situado en la puerta de acceso a dicho edificio.
- 105.B Se realizará por miembros del dispositivo de seguridad.
- 105.C Todas las respuestas son correctas.

106 El sistema compuesto de dos puertas, entre las cuales se crea un espacio intermedio y se condiciona la apertura de la segunda al cerramiento previo de la anterior, se conoce como:

- 106.A Esclusa.
- 106.B Torno.
- 106.C Portillo automático.

107 Para identificar a una persona en el control de accesos:

- 107.A Habrá que pedirle el DNI siempre.
- 107.B Habrá que pedirle siempre otra documentación como la tarjeta de la empresa.
- 107.C Habrá que pedirle el DNI o pasaporte si es un visitante.

108 Generalmente, se utiliza el escáner para..

- 108.A El control de personas.
- 108.B El control de paquetes, bolsos o maletas.
- 108.C El control de animales.

109 Cuando existan diversas zonas y con distinto grado de protección, las acreditaciones,

- 109.A Serán todas iguales para facilitar el control.
- 109.B Se realizarán con tiempo suficiente, participando tanto organización como servicios de seguridad.
- 109.C Cada zona tendrá un diseño y color diferente.

110 Para identificar a una persona debemos:

- 110.A Comprobar si se encuentra en la relación de autorizados.
- 110.B Comprobar que es quien dice ser mediante DNI, pasaporte, carnet conducir.
- 110.C Ninguna respuesta es correcta.

111 Para acreditar a una persona debemos:

- 111.A Comprobar si se encuentra en la relación de autorizados y verificar su identidad.
- 111.B Comprobar que es quien dice ser mediante DNI, pasaporte, carnet conducir.
- 111.C Todas las respuestas son correctas.

112 Cuando tras la oportuna identificación y verificado que la persona se encuentra autorizada, y a la misma se le facilita una acreditación.....

112.A Deberá llevarla siempre bien visible.

112.B La guardará junto a su DNI, para mostrarla en caso de que el personal de seguridad se la pida.

112.C Solo se emitirán acreditaciones en caso de eventos con altas personalidades.

113 La verificación personalizada mediante el reconocimiento por la retina o iris, se conoce como sistema:

113.A Biométrico.

113.B De proximidad.

113.C De pasada.

Tema 2.- Plan de autoprotección

Contenidos

Tema 2.- Plan de autoprotección.....	88
2.A) Introducción a los planes de emergencia.....	88
2.B) ¿Qué es el plan de autoprotección?.....	89
2.C) ¿Dónde se debe implantar un plan de emergencia?.....	89
2.C.a) ¿Qué factores de riesgo justificarían la implantación de planes de emergencia?.....	89
2.D) Elaboración de los Planes de Autoprotección.....	90
2.E) Plan de actuación ante emergencias.....	91
2.F) Identificación y clasificación de las Emergencias:.....	91
2.F.a) En función del tipo de riesgo.....	91
2.F.b) Según la gravedad.....	91
2.F.c) Actuación según el siniestro:.....	92
Resumen.....	93
Cuestionario.....	95



2.A) Introducción a los planes de emergencia

El controlador de accesos, debido al cometido de su trabajo, debe enfrentarse a situaciones imprevistas y peligrosas. Conocer el plan de emergencia y evacuación de su trabajo debe ser un objetivo personal y profesional. Es el empresario quien debe analizar posibles situaciones de emergencia, evaluar el lugar e informar a los trabajadores sobre los riesgos potenciales que pueden acaecer.

Una vez implementado el plan de emergencia y evacuación, el empresario debe verificar su correcta aplicación, mediante la programación de simulacros que validaran los procedimientos y ayudaran a mejorarlos. Al mismo tiempo tanto los trabajadores como el personal encargado de la emergencia se familiarizan con los protocolos.

Para ejecutar este plan de seguridad, es necesario controlar el acceso de personas, objetos y vehículos al recinto. Pueden surgir diversas situaciones peligrosas, como la amenaza de explosión de artefactos, para las cuales el controlador de accesos debe estar preparado, tomando primeras medidas de autoprotección y dando aviso a los servicios de seguridad (si existieran) y en todo caso a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad.

La norma donde se recogen todos los aspectos relativos al Plan de

Emergencia y Evacuación se encuentran en el capítulo 6 de la Norma Básica de Autoprotección.



2.B) ¿Qué es el plan de autoprotección?

Llamamos “**Plan de emergencia**” al documento que contiene el conjunto de medidas de prevención y protección, previstas y, o implantadas, junto con la secuencia de las actuaciones a realizar ante la posibilidad de un siniestro y que deben ser conocidas por todas las personas que puedan verse afectadas. Pero también debemos hacer referencia a otro concepto extraído de la normativa vigente sobre autoprotección de los centros, establecimientos y dependencias dedicados a actividades que puedan dar origen a situaciones de emergencia. Se trata del concepto de **Plan de Autoprotección**, entendido como el marco orgánico y funcional previsto para una actividad, centro, establecimiento, espacio, instalación o dependencia, con el objeto de prevenir y controlar los riesgos sobre las personas y los bienes y dar respuesta adecuada a las posibles situaciones de emergencias, en la zona bajo responsabilidad del titular, garantizando la integración de éstas actuaciones en el sistema público de protección civil.



El **plan de emergencia** es la planificación y organización humana para la utilización óptima de los medios técnicos previstos con la finalidad de reducir al mínimo las posibles consecuencias humanas y, o económicas que pudieran derivarse de la situación de emergencia

2.C) ¿Dónde se debe implantar un plan de emergencia?

La legislación vigente aclara, si bien de forma parcial, esta cuestión: a nivel estatal exige a determinado tipo de edificios o actividades implantar un plan de emergencia. Es el caso de hospitales, hoteles, locales de espectáculos, recintos deportivos, etcétera.

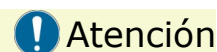
Pero también existen edificios o actividades para los que no existe reglamentación que les obliga a disponer de dicho plan de emergencia.

En tales supuestos, la implantación de un plan de emergencia es siempre exigible técnicamente cuando se trate de instalaciones en las que se dé una grave situación de riesgo o bien en instalaciones en que aun no siendo elevado nivel de riesgo, sí podían serlo las consecuencias humanas o materiales que se producirían.

2.C.a) ¿Qué factores de riesgo justificarían la implantación de planes de emergencia?

Junto a factores de riesgo comunes a otras actividades e instalaciones, en estos edificios y, o espacios concurren factores de riesgo propios, y, en cierto modo, presentes en todos ellos. Entre ellos cabe destacar por su incidencia importancia:

- ① Densidad de ocupación:
 - ⇒ Dificulta el movimiento físico y la correcta percepción de las señales existentes, modificando la conducta de los ocupantes.
 - ⇒ A su vez, condiciona el método idóneo para alertar a los ocupantes en caso de emergencia, ya que si la notificación de la emergencia comportará reacciones de pánico agravaría el problema.
- ① Características de los ocupantes:
 - ⇒ En general, estos edificios están ocupados y en ellos coexisten personas con enorme variedad entre ellas (edad, movilidad, percepción, conocimiento, disciplina, etcétera).
- ① Existencia de personal foráneo:
 - ⇒ Son edificios ocupados en la casi totalidad de su aforo por personas que no los usan con asiduidad y, consiguientemente, no están familiarizadas con los mismos.
 - ⇒ Ello dificulta la localización de salidas, de pasillos o vías que conducen a ellas o de cualquier otra instalación de seguridad que se encuentre en dichos locales.
- ① Limitaciones lumínicas:
 - ⇒ Se usan frecuentemente en obscuridad o con niveles de iluminación baja.
 - ⇒ Da lugar a dificultades en la percepción e identificación de señales, accesos a vías, etcétera, y a su vez incrementa el riesgo de atropellos, caídas, empujones.

**Atención**

La existencia de alguno de estos actores o la conjunción de todos ellos junto a otros que puedan existir, previsiblemente daría lugar a consecuencias graves o incluso catastróficas ante la aparición de una situación de emergencia, si previamente no se ha previsto tal evento y se han tomado medidas para su control.

2.D) Elaboración de los Planes de Autoprotección

La elaboración de los planes de autoprotección previstos en la norma básica de autoprotección se sujetarán a las siguientes condiciones:

- a) Su elaboración, implantación, mantenimiento y revisión es responsabilidad del titular de la actividad.
- b) El plan de autoprotección deberá ser elaborado por un técnico competente capacitado para dictaminar sobre aquellos aspectos relacionados con la autoprotección frente a los riesgos a los que se sujeta la actividad.
- c) En el caso de actividades temporales realizadas en centros, establecimientos, instalaciones y coma o dependencias, disponga de autorización para una actividad distinta de la que se pretende realizar, el organizador de la actividad temporal estará obligado a elaborar e implantar, con carácter le dio al inicio de la nueva actividad coma un plan de autoprotección complementario.
- d) Los centros, establecimientos, espacios, instalaciones y dependencias que deban disponer de plan de autoprotección gran integrar en su plan los planes de las distintas actividades que se encuentren físicamente en el mismo coma así como contemplar el resto de las actividades no incluidas en la norma básica de autoprotección.
- e) Entre los establecimientos, espacios e instalaciones y dependencias del apartado anterior que podrá admitir un plan de autoprotección integral único, siempre que se contemplen todos los riesgos particulares de cada una de las actividades que contenga.
- f) Los titulares de las distintas actividades, en régimen de arrendamiento, concesión o contrata, que se encuentren físicamente en los centros, establecimientos, espacios, instalaciones y dependencias que deban disponer de plan de autoprotección, deberán elaborar, implantar e integrar sus planes, con sus propios medios y recursos.





El plan de autoprotección deberá acompañar a los restantes documentos necesarios para el otorgamiento de licencias, permiso o autorización necesaria para el comienzo de la actividad

2.E) Plan de actuación ante emergencias

El plan de emergencia define la secuencia de acciones a desarrollar para el control inicial de las emergencias que puedan producirse, planificando la organización humana con los medios necesarios que la posibilite.

Supone una organización con niveles de mando, y la fijación de cometidos específicos a personas y/o grupos de personas, de manera que queden garantizadas las funciones de protección contra las posibles emergencias: detección, alarma, actuación y evacuación.

Todas las características generales del plan se realizan en función de los medios humanos y técnicos disponibles en cada momento o turno de la actividad, datos que han sido suministrados por la empresa.

2.F) Identificación y clasificación de las Emergencias:

2.F.a) En función del tipo de riesgo.

Riesgos de **origen interno**, cuyo origen tiene lugar en el interior del recinto del establecimiento. Por ejemplo: riesgo de incendio, explosión...

Riesgos de **origen externo**, cuyo origen tiene lugar en el exterior de las instalaciones, pero cuyas consecuencias pueden afectar al propio establecimiento. Entre estos se encuentran:

- ✓ Riesgos Naturales:
- ✓ Riesgos Climáticos:
- ✓ Lluvias.
- ✓ Tormentas.
- ✓ Vientos fuertes.
- ✓ Nevadas.

Riesgos Geológicos:

- ✓ Movimientos
- ✓ Sísmicos, erupciones volcánicas.

Riesgos geoclimáticos:

- ✓ Inundaciones por avenidas en cauce o desbordamiento, rotura de presas.

Riesgos Tecnológicos:

- ✓ Actividades Industriales Peligrosas.
- ✓ Transporte, manipulación y almacenamiento de mercancías peligrosas.

Riesgos Antrópicos:

- ✓ Incendios.
- ✓ Amenaza de bomba.
- ✓ Apoderamiento ilícito.
- ✓ Relacionados con la Sanidad Exterior.
- ✓ Grandes concentraciones humanas.

2.F.b) Según la gravedad

Conato de emergencia:

- ① Accidente que puede ser controlado de forma sencilla y rápida por el personal con los medios de protección del sector.

Alarma:

- ① Fase de preparación previa a la evacuación del sector o del edificio.

Emergencia parcial:

- ① Accidente que precisa la actuación de todos los equipos y medios de protección de la empresa y la ayuda de medios de socorro y salvamento exteriores en uno de los edificios.
- ① Dicho accidente no puede afectar al resto de edificios / sectores y se procederá a la evacuación total del edificio o sector afectado.

Emergencia general:

- ① Accidente que precisa la actuación de todos los equipos y medios de protección de la empresa y la ayuda de medios de socorro y salvamento exteriores.
- ① Dicho accidente puede afectar al resto de edificios/sectores, y se procederá a la evacuación total de la empresa.

2.F.c) Actuación según el siniestro:

Ante un incendio:

- ① Ordenar la extinción según los medios existentes y el material involucrado. Ordenar el cierre de instalaciones y canalizaciones (gases, gas-oil, circuitos de fuerza eléctricos, etc).

Ante un accidentado:

- ① Ordenar la actuación según la situación del accidentado y los conocimientos del personal de emergencias.

Ante una amenaza de bomba:

- ① Mantener la calma, avisar a dirección y a jefe de emergencia o dirección para que tomen las oportunas decisiones y posteriormente, rellenar la ficha de amenaza de bomba.(Anexo)

En todos los casos:

- ① Recibir la ayuda externa y acompañarla o indicarle la zona del siniestro.



Resumen

El controlador de accesos se enfrenta a situaciones imprevistas y peligrosas, por lo que debe conocer el plan de emergencia y evacuación de su lugar de trabajo, una responsabilidad tanto personal, como profesional.

El empresario es responsable de analizar posibles emergencias, evaluar riesgos, informar a los trabajadores y garantizar la implementación del plan mediante simulacros que validen y mejoren los procedimientos.

El plan requiere controlar el acceso de personas, objetos y vehículos, y preparar al personal para situaciones peligrosas, como amenazas de explosión, aplicando medidas de autoprotección y avisando a las autoridades. Estos aspectos están regulados en el capítulo 6 de la Norma Básica de Autoprotección.

Llamamos **“Plan de emergencia”** al documento que contiene el conjunto de medidas de prevención y protección, previstas y, o implantadas, junto con la secuencia de las actuaciones a realizar ante la posibilidad de un siniestro y que deben ser conocidas por todas las personas que puedan verse afectadas.

Plan de Autoprotección, son las medidas de organización así como las medidas implantadas para una actividad, centro, establecimiento, espacio, instalación o dependencia, con el objeto de prevenir y controlar los riesgos sobre las personas y los bienes y dar respuesta adecuada a las posibles situaciones de emergencias, en la zona bajo responsabilidad del titular, garantizando la integración de éstas actuaciones en el sistema público de protección civil.



La implantación de un plan de emergencia es siempre exigible técnicamente cuando se trate de instalaciones en las que se dé una grave situación de riesgo o bien en instalaciones en que aun no siendo elevado nivel de riesgo, sí podían serlo las consecuencias humanas o materiales que se producirían.

Junto a factores de riesgo comunes a otras actividades e instalaciones, en estos edificios y, o espacios concurren factores de riesgo propios, y, en cierto modo, presentes en todos ellos.

Entre ellos cabe destacar por su incidencia importancia:

- ✓ Densidad de ocupación.
- ✓ Características de los ocupantes.
- ✓ Existencia de personal foráneo.
- ✓ Limitaciones lumínicas.

En España, la implantación obligatoria de un Plan de Autoprotección está regulada por el Real Decreto 393/2007, que aprueba la Norma Básica de Autoprotección (NBA). Este documento establece los lugares y actividades que deben contar obligatoriamente con dicho plan.

Algunos de los casos más relevantes incluyen:

1. Centros educativos y culturales
 - Colegios, institutos, universidades y guarderías con capacidad para más de 200 personas.
 - Museos, bibliotecas, y centros culturales con aforo superior a 200 personas.
2. Instalaciones sanitarias y asistenciales
 - Hospitales, clínicas y centros sanitarios con capacidad superior a 200 personas.
 - Residencias de ancianos, centros de día o asistenciales con más de 100 plazas.
3. Establecimientos públicos y de espectáculos
 - Teatros, cines, discotecas y locales de espectáculos con capacidad superior a 500 personas.
 - Centros comerciales, supermercados o grandes superficies con más de 1.000 m².
4. Edificios de oficinas y administrativos
 - Edificios de uso administrativo con más de 2.000 m² o más de 1.000 trabajadores.
5. Industrias peligrosas y actividades específicas
 - Instalaciones industriales clasificadas como peligrosas según la normativa de seguridad industrial.
 - Almacenamiento de sustancias inflamables, tóxicas o peligrosas.
6. Infraestructuras críticas y transporte

- Estaciones de tren, metro y autobuses con gran afluencia de personas.
- Aeropuertos, puertos y terminales con tráfico significativo de pasajeros.

7. Eventos y actividades temporales

- Eventos deportivos, conciertos o festivales con gran aforo.

La obligatoriedad de este plan también puede estar sujeta a regulaciones específicas autonómicas o municipales, que pueden incluir más supuestos según las características locales.

El plan de autoprotección deberá acompañar a los restantes documentos necesarios para el otorgamiento de licencias, permiso o autorización necesaria para el comienzo de la actividad.



Cuestionario

114 El controlador de accesos...

- 114.A Debe conocer el plan de emergencia y evacuación de su trabajo.
- 114.B El encargado de elaborar los planes de autoprotección es el Estado y las Comunidades Autónomas.
- 114.C Todas las opciones son correctas.

115 Son obligación del empresario:

- 115.A Analizar posibles situaciones de emergencia.
- 115.B Evaluar el lugar e informar a los trabajadores sobre los riesgos potenciales que pueden acaecer.
- 115.C Todas las opciones son correctas.

116 Una vez implementado el plan de emergencia y evacuación, ¿quién debe verificar su correcta aplicación?

- 116.A El empresario, mediante la programación de simulacros que validaran los procedimientos y ayudaran a mejorarlos.
- 116.B Los bomberos, mediante la programación de simulacros que validaran los procedimientos y ayudaran a mejorarlos.
- 116.C El Ayuntamiento, mediante la programación de simulacros que validaran los procedimientos y ayudaran a mejorarlos.

117 ¿Qué es el plan de autoprotección?

- 117.A El documento que contiene el conjunto de medidas de prevención y protección, previstas y, o implantadas, junto con la secuencia de las actuaciones a realizar ante la posibilidad de un siniestro y que deben ser conocidas por todas las personas que puedan verse afectadas.
- 117.B El marco orgánico y funcional previsto para una actividad, centro, establecimiento, espacio, instalación o dependencia, con el objeto de prevenir y controlar los riesgos sobre las personas y los bienes.
- 117.C La planificación y organización humana para la utilización óptima de los medios técnicos previstos con la finalidad de reducir al mínimo las posibles consecuencias humanas y, o económicas que pudieran derivarse de la situación de emergencia.

118 ¿Quién debe analizar posibles situaciones de emergencia?

- 118.A Los bomberos, la policía y los servicios de emergencia.
- 118.B El empresario.
- 118.C Los trabajadores a través de los delegados sindicales.

119 La norma donde se recogen todos los aspectos relativos al Plan de Emergencia y Evacuación se encuentran en:

- 119.A La Constitución Española
- 119.B El capítulo 6 de la Norma Básica de Autoprotección.
- 119.C La Ley de Seguridad Privada.

120 ¿Qué es el plan de emergencia?

- 120.A El documento que contiene el conjunto de medidas de prevención y protección, previstas y, o implantadas, junto con la secuencia de las actuaciones a realizar ante la posibilidad de un siniestro y que deben ser conocidas por todas las personas que puedan verse afectadas.
- 120.B El marco orgánico y funcional previsto para una actividad, centro, establecimiento, espacio, instalación o dependencia, con el objeto de prevenir y controlar los riesgos sobre las personas y los bienes.
- 120.C Las acciones llevadas a cabo para trasladar a las personas a un lugar seguro.

121 ¿Dónde se debe implantar un plan de emergencia?

- 121.A Hospitales, hoteles, locales de espectáculos, recintos deportivos, etcétera.

121.B Edificios o actividades en las que se dé una grave situación de riesgo o bien en instalaciones en que aun no siendo elevado nivel de riesgo, sí podían serlo las consecuencias humanas o materiales que se producirían.

121.C Todas las opciones son correctas.

122 ¿Qué factores de riesgo justificarían la implantación de planes de emergencia?

122.A Densidad de ocupación, características de los ocupantes, existencia de personal foráneo, y limitaciones lumínicas.

122.B Siempre que las condiciones económicas de la empresa lo permitan.

122.C Todas las opciones son correctas.

123 Las emergencias las podemos clasificar:

123.A En función del tipo de riesgo y según la gravedad.

123.B Incendios.

123.C Terremotos.

124 Un conato de emergencia es:

124.A Un accidente que puede ser controlado de forma sencilla y rápida por el personal con los medios de protección del sector.

124.B Un accidente que precisa la actuación de todos los equipos y medios de protección de la empresa y la ayuda de medios de socorro y salvamento exteriores en uno de los edificios.

124.C Un accidente que precisa la actuación de todos los equipos y medios de protección de la empresa y la ayuda de medios de socorro y salvamento exteriores.

125 Una emergencia parcial es:

125.A Accidente que precisa la actuación de todos los equipos y medios de protección de la empresa y la ayuda de medios de socorro y salvamento exteriores en uno de los edificios.

125.B Dicho accidente no puede afectar al resto de edificios / sectores y se procederá a la evacuación total del edificio o sector afectado.

125.C Todas las opciones son correctas.

126 Una emergencia general es:

126.A Accidente que precisa la actuación de todos los equipos y medios de protección de la empresa y la ayuda de medios de socorro y salvamento exteriores.

126.B Dicho accidente no puede afectar al resto de edificios / sectores y se procederá a la evacuación total del edificio o sector afectado.

126.C Todas las opciones son correctas.

127 Ante un incendio:

127.A Ordenar la extinción según los medios existentes y el material involucrado.

127.B Ordenar el cierre de instalaciones y canalizaciones (gases, gas-oil, circuitos de fuerza eléctricos, etc).

127.C Todas las opciones son correctas.

Tema 3.- Habilidades sociales

Contenidos

Tema 3.- Habilidades sociales.....	97
Introducción.....	98
3.A) La inteligencia emocional.....	98
3.B) Habilidades de la inteligencia emocional.....	98
3.B.a) Empatía.....	99
3.B.b) La asertividad.....	100
Perfil de la persona asertiva.....	100
3.C) Autocontrol.....	101
3.D) Comunicación y relaciones interpersonales.....	102
3.D.a) Componentes verbales de la comunicación.....	103
3.D.b) La comunicación no verbal.....	103
Distancia y proximidad.....	103
3.E) Resolución de conflictos.....	104
3.F) Tipos de conflictos.....	104
3.G) Estrategias para resolver el conflicto.....	104
3.H) Fases de la curva de la hostilidad.....	106
3.I) El estrés.....	107
3.I.a) Síntomas de estrés.....	108
3.I.b) Causas de estrés.....	108
Resumen.....	109
Cuestionario.....	110

Introducción



Las habilidades sociales son un conjunto de conductas que nos permiten interactuar y relacionarnos con los demás de manera efectiva y satisfactoria

Pueden ser aprendidas y mejoradas con el paso del tiempo. Existen diversos tipos de habilidades sociales, todos ellos de gran importancia.

La Organización Mundial de la Salud (OMS) en 1993 propone el estudio de las llamadas *“habilidades socioemocionales o habilidades para la vida”*.

Existen diversas formas de clasificarlas, pero, la propuesta de la OMS ha logrado un reconocimiento amplio porque es bastante flexible y tiene aplicabilidad universal:

① Habilidades **emocionales**

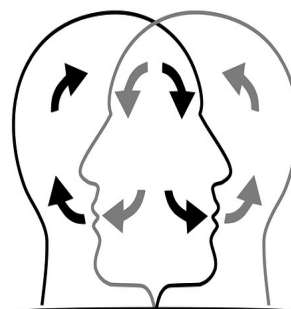
- ✓ Empatía
- ✓ Manejo de emociones y sentimientos
- ✓ Manejo de tensiones y estrés

① Habilidades **sociales**

- ✓ Manejo de problemas y conflictos
- ✓ Comunicación asertiva
- ✓ Relaciones interpersonales

① Habilidades **cognitivas**

- ✓ Autoconocimiento
- ✓ Toma de decisiones
- ✓ Pensamiento creativo
- ✓ Pensamiento crítico



3.A) La inteligencia emocional

En la década de los 80 del pasado siglo se da respuesta a determinadas conductas que los individuos mostraban al margen de su inteligencia (CI). Se empezó a pensar en *“otra inteligencia”* que hacía a los individuos felices o infelices, a esto le denominaron *“inteligencia emocional”*.

La inteligencia emocional consiste en la habilidad para manejar los sentimientos y emociones, discriminar entre ellos y utilizar estos conocimientos para dirigir los propios pensamientos y acciones (Salovey y Mayer 1990).

Fue Goleman quien, gracias a la publicación de su obra³⁰, hizo famoso dicho concepto.

Tanto el vigilante de seguridad, como el personal auxiliar así como los controladores de accesos dadas las particularidades de su profesión, deben de poner en práctica las habilidades sociales (ligadas a la inteligencia emocional) tales como asertividad, empatía, escucha activa y autocontrol.

Todas las personas piensan y sienten, saber gestionar adecuadamente el *“pensar”* y *“sentir”* lleva al denominado **“autocontrol”** cualidad imprescindible en las profesiones que nos ocupan.

Coloquialmente, se suele decir que tal o cual persona es *“de corazón”* o *“de cerebro”*, los primeros son esas personas que primero sienten y luego piensan, por contrario las segundas piensan y sienten a posteriori, se las suele calificar de *“frías”*. No es mejor una que otra.

3.B) Habilidades de la inteligencia emocional

La inteligencia emocional implica reconocer, comprender y gestionar tanto las emociones personales como las de los demás.

³⁰ Inteligencia Emocional (1995)

La **autoconciencia** es un proceso reflexivo, por medio del cual se adquiere la noción del “yo” de las cualidades y características particulares, se obtiene la imagen de sí mismo, descubrirse y reconocer la forma de pensar, sentir y actuar.

Las personas con una gran autoconciencia no son ni demasiado críticas ni excesivamente optimistas, sino sinceras consigo mismas y con los demás.

① Se relacionan con la inteligencia emocional:

- ▶ Autoconocimiento
- ▶ Empatía
- ▶ Comunicación asertiva
- ▶ Relaciones interpersonales
- ▶ Toma de decisiones
- ▶ Pensamiento:
 - ① Crítico
 - ① Creativo
- ▶ Manejo de:
 - ① Problemas y conflictos
 - ① Tensiones y estrés
 - ① Emociones y sentimientos

3.B.a) *Empatía*

Las personas con empatía tienen la capacidad para identificarse con un amplio abanico de señales emocionales, lo que les permite detectar lo que sienten, ya sea una persona concreta o un grupo.

Se caracterizan por **escuchar con atención** y por ser capaces de comprender la perspectiva del interlocutor. Gracias a la empatía una persona puede llevarse bien con personas de orígenes diversos o de otras culturas. Es una capacidad de las personas que permite imaginar y sentir cómo es el mundo desde la perspectiva de la otra persona. Poder sentir con la otra persona facilita comprender mejor las reacciones, emociones y opiniones ajenas, e ir más allá de las diferencias, lo que nos hace más tolerantes en las interacciones sociales.

“Ponerse en la piel” de la otra persona para comprenderla mejor y responder de forma solidaria, de acuerdo con las circunstancias.



Ejemplo

En un control de accesos una persona se presenta sin cita previa y, por tanto, no puede acceder. Poner en práctica la empatía supone que nos pongamos en el lugar de esa persona, que ha tenido que desplazarse, perder un día de trabajo lo que le causa graves trastornos, pues bien si comprendemos esa situación podemos comunicarle que en sus circunstancias no se puede acceder, pero que intentaremos que acceda si al final de la mañana queda un hueco libre. Esta simple respuesta nuestra conseguirá rebajar la tensión del sujeto y evitar un conflicto. Si nuestra respuesta no fuera empática muy probablemente lo tendríamos..

La empatía está muy unida a la llamada “**escucha activa**” es decir debemos escuchar y entender, al mismo tiempo que actuamos de forma asertiva, es decir no renunciamos a nuestros derechos u obligaciones (no se puede pasar sin cita y no se pasa).



Empatía no es simpatía

① Las consecuencias positivas de mantener una **escucha empática** (escucha activa) son:

- ✓ Demostrar que consideramos al otro una persona significativa y digna de respeto.
- ✓ Estimular al interlocutor.
 - ▶ El que escucha es más probable que sea, a su vez escuchado.
 - ▶ Permite llegar al fondo de los problemas.
 - ▶ Quien es escuchado llega a tener más claridad acerca de lo que pasa por su mente.

- ✓Relajar y neutralizar conflictos y hostilidad.
- ✓Facilitar al emisor feedback³¹ (retroalimentación) mejorando así la comunicación.

3.B.b) *La asertividad*

La persona que se comunica asertivamente expresa con claridad lo que piensa, siente o necesita, teniendo en cuenta los derechos, sentimientos y valores de sus interlocutores.

Para esto, al comunicarse da a conocer y hace valer sus opiniones, derechos, sentimientos y necesidades, respetando las de las demás personas. La comunicación asertiva se fundamenta en el derecho inalienable de todo ser humano a expresarse, a afirmar su ser y a establecer límites en las relaciones sociales.

Perfil de la persona asertiva

Características

La persona asertiva se comporta de una determinada forma:

- ✓Habla de forma fluida, segura.
- ✓Mirada directa a los ojos (no es desafiante).
- ✓Su voz posee un tono claro, sin balbuceos.
- ✓Relajación corporal.
- ✓Expresa, sentimientos, tanto positivos como negativos.
- ✓Escucha con interés y no interrumpe.
- ✓Su expresión facial es coherente con su interlocución.
- ✓
- ✓Sabe decir «no» y poner límites.
- ✓Defiende sus intereses sin agredir ni imponer.
- ✓Intenta negociar y llegar a acuerdos.



Por ejemplo, nos han puesto un servicio el fin de semana y tenemos un compromiso, una respuesta asertiva sería: “Comprendo lo que me pide y me gustaría poder prestar el servicio, pero en estos momentos me es imposible cancelar el evento personal que tengo este fin de semana. De habérmelo comunicado con más antelación con mucho gusto lo haría”. Hay que tener en cuenta que para que esta respuesta no sea hipócrita, ha de acompañarse el lenguaje verbal con el corporal, es decir debemos ponernos en el lugar del otro (empatía).



Actividad

14.- En el ejemplo anterior da una respuesta que no sea asertiva.

Respuesta:

Este fin de semana tengo otras cosas que hacer mejor que trabajar, ya toca descansar.



La persona asertiva se siente satisfecha de sus relaciones sociales. Se acepta y se respeta a sí misma. Se siente respetada y valorada

- ① Conoce y cree en unos derechos para sí misma y para los demás.
- ① Utiliza un tipo de pensamiento objetivo y racional que se atiene a los hechos sin distorsionarlo.
- ① Cree en la igualdad de las relaciones personales.



Soy asertivo si:

- ✓Me afirmo sin complejos y de forma constructiva.
- ✓Defiendo mis propios derechos, sin tratar de invadir los de los demás.
- ✓Pretendo llegar a mi propia verdad personal, a mis propias ideas y gustos.
- ✓Me pronuncio de forma serena, firme y constructiva.

31 El feedback es una respuesta dada a algún estímulo.

La asertividad es útil:

- ✓ Cuando hay que pedir algo fuera de lo normal.
- ✓ Cuando hay que decir “No”.
- ✓ Ante críticas.
- ✓ Cuando uno quiere hacer una crítica.
- ✓ Cuando se quiere deshacer una manipulación.
- ✓ Ante expresiones humillantes o despectivas.

3.C) Autocontrol

El **autocontrol** emocional es la capacidad que **nos permite controlar** a nosotros mismos **nuestras emociones** y no, que estas nos controlen a nosotros, pudiendo **elegir** lo que queremos sentir en cada momento de nuestra vida.

Nosotros somos los actores o hacedores de nuestra vida, ya que de las pequeñas y grandes selecciones depende nuestra existencia; tenemos la importante **posibilidad de hacer feliz o no nuestra vida**, a pesar de los acontecimientos externos.

Podemos definir sentimiento como una reacción física a un pensamiento.

Si no tuviéramos cerebro no sentiríamos.

Todas las sensaciones llegan precedidas por un pensamiento y sin la función del cerebro no se pueden experimentar sensaciones.

Si se controlan los pensamientos, y las sensaciones y sentimientos vienen de los pensamientos, entonces ya se es capaz de tener un **autocontrol emocional**.

Hay muchas ideas irracionales o pensamientos distorsionados en nuestra sociedad que impiden el autocontrol emocional y logran que nuestra vida no sea plena, que la disfrutemos con alegría.

El autocontrol de los propios sentimientos evita la alteración emocional y el eclipse de la capacidad racional. Cuando nos enojamos y perdemos el control, tendemos a recordar incidentes que alimentan nuestra ira, cegando la objetividad de nuestra visión. Lo que en otras circunstancias sería interpretado con normalidad, lo percibimos con hostilidad.

El adecuado autocontrol emocional no supone caer en un exceso de control o en la extinción de los sentimientos, sino que se refiere al control de la cólera o el enfado, para mantener la calma cuando tenemos que corregir errores cometidos. Hay que saber controlar la tiranía de los estados de ánimo.



Somos lo que pensamos y, si aprendemos a controlar nuestros pensamientos, también podremos controlar nuestras emociones

Los trabajadores que se muestran tranquilos mientras los demás están inquietos, manifiestan un mejor autocontrol y dominio de sí mismos. Esa actitud permite entablar con más facilidad una conversación sosegada y estimulante.

- 15.- En su trabajo habitual estará obligado a controlar debidamente varias situaciones, en evitación de posibles conflictos con personas o pérdidas materiales. Ponga varios ejemplos de dichas situaciones

RESPUESTA: Entre las previsibles situaciones apuntadas podemos citar:

- ✓ Activación de una alarma, producción del sonido.
- ✓ Situaciones “tirantes”, creadas por personas que reaccionan de forma violenta.
- ✓ Avisos, indicativos de luminosos de peligro.
- ✓ Un elevado número de horas trabajadas.

- 16.- Tanto el vigilante de seguridad como cualquier persona es normal que ante tales estímulos le hagan reaccionar. Ponga varios ejemplos.

RESPUESTA

- ✓ Produciéndoles una alteración en su ritmo cardíaco.
- ✓ Incrementando la rapidez de la respiración.
- ✓ Pensando en sentido negativo, es decir que todo resultará inútil.
- ✓ Disminuyendo su nivel de atención.



Actividad

- 17.- Relaciona los comportamientos que pueden dificultar las relaciones y el bienestar emocional:

Ignorar las emociones	No prestar atención a tus propias emociones o a las de los demás, como si no existieran.
Reacciones impulsivas	Actuar sin pensar en las consecuencias emocionales, como gritar o insultar en una discusión.
Falta de empatía	No ser capaz de ponerse en el lugar de otra persona o no mostrar interés por sus sentimientos.
Evitar conflictos	Ignorar problemas emocionales o conflictos en lugar de abordarlos de manera constructiva.
Desconexión emocional	No ser capaz de identificar o expresar tus propias emociones, lo que puede llevar a malentendidos en las relaciones.
Manipulación emocional	Usar las emociones de los demás para obtener lo que quieres, en lugar de ser honesto y directo.
Negación de emociones	Rechazar o minimizar tus propios sentimientos, como decir "no me importa" cuando en realidad te afecta.

3.D) Comunicación y relaciones interpersonales

Uno de los aspectos más importantes de las relaciones entre las personas es la comunicación, ya que a través de ella logramos intercambiar ideas, experiencias y valores; transmitir sentimientos y actitudes. Somos seres sociales, la mayor parte de nuestra vida la pasamos interactuando con otras personas. La comunicación es el proceso de puesta en común o intercambio de ideas, sentimientos o creencias con el objetivo de obtener una respuesta, bien sea una opinión, una actitud o una conducta.

Es imposible establecer una relación sin comunicar.

Las personas comunicamos con las palabras, con el cuerpo, con el silencio, con nuestras emociones.



Cuando nos comunicamos, utilizamos dos tipos de códigos:

- ① **Verbal**, es decir, las palabras.
- ① **No verbal**, es decir, mirada, gestos, postura corporales, que emitimos cuando estamos interactuando con otras personas.
- ① La comunicación no verbal puede invalidar a la comunicación verbal.
- ① Los gestos o nuestra expresión facial puede invalidar "lo que decimos".
- ① El lenguaje no verbal tiene, además, otra función que es la de ayudarnos a formar una impresión acerca de la personalidad de la otra persona.

3.D.a) Componentes verbales de la comunicación

La conversación es el instrumento verbal del que nos servimos para transmitir información y mantener unas relaciones sociales adecuadas.

El **modelo asertivo** posee habilidades conversacionales que le permiten manejar la interacción de forma adecuada.

Los elementos importantes de toda conversación son:

- ✓ Duración del habla.
 - ⇒ La duración del habla es un parámetro directamente relacionado con la asertividad. Las personas asertivas regularán la extensión de su discurso y pondrán estrategias conversacionales como la escucha activa y la empatía.
- ✓ Retroalimentación (Feedback).
 - ⇒ Una retroalimentación asertiva consistirá en un intercambio mutuo de señales de atención y comprensión. Ej. Asentir o negar con la cabeza, hacer preguntas, mirar al área de los ojos dan respuesta al emisor de que su mensaje se está recibiendo.
- ✓ Preguntas.
 - ⇒ Las preguntas son esenciales para mantener la conversación, obtener información y mostrar interés por lo que la otra persona está diciendo.

3.D.b) La comunicación no verbal

La comunicación no verbal es más que un simple sistema de señales emocionales y que en realidad no puede separarse de la comunicación verbal.

Ambas están estrechamente vinculadas entre sí, ya que cuando dos seres humanos se encuentran cara a cara se comunican simultáneamente a muchos niveles, conscientes e inconscientes, y emplean para ello la mayoría de los sentidos: la vista, el oído, el tacto, el olfato.

La ropa, joyas, accesorios,... también forman parte de la comunicación no verbal.

El lenguaje del cuerpo no es fijo, sino flexible; los gestos de una misma persona pueden cambiar bajo determinadas influencias.

En caso de no estar comunicando lo mismo mediante el lenguaje verbal y el **no verbal**, se suele hacer **más caso** a este último.



Actividad

18.- Pon un ejemplo de comunicación no verbal basado en la indumentaria.

Respuesta

Ir muy arreglado a una cita, con esto ya estamos diciendo a nuestro interlocutor que estamos muy interesados, por el contrario, un aspecto no acorde al encuentro denota desinterés. Determinada indumentaria ya nos puede transmitir (dependiendo del entorno) agresividad o pasividad.

Distancia y proximidad

La distancia forma parte de la comunicación no verbal.

El espacio personal de un ser humano representa al mismo tiempo seguridad. Que un extraño irrumpa en ella, e inmediatamente surgirá la necesidad de huir o de atacar.

El contacto de hasta cuarenta y cinco centímetros es la distancia apropiada para reñir, hacer el amor o conversar íntimamente. A esta distancia, las personas se comunican no sólo por medio de palabras,



sino por el tacto, el olor, la temperatura del cuerpo; cada uno es consciente del ritmo respiratorio del otro, de las variaciones en el color o textura de su piel.

La distancia social próxima es de un metro veinte a dos metros. La distancia social lejana, entre tres y cuatro metros, y es la que corresponde a conversaciones formales.



Las personas asertivas mueven su cuerpo de una manera desinhibida y acorde con el mensaje que quieren transmitir. Su lenguaje gestual transmite franqueza y seguridad

① El buen comunicador

- ✓ Habla **poco**
- ✓ Escucha **mucho**
- ✓ Observa **más**
- ✓ Pregunta **mejor**

En la actualidad no sólo se nos juzga por lo más o menos inteligente que podamos ser ni por nuestra formación o experiencia, sino también por el modo en que nos relacionamos con nosotros mismos y con los demás.

Estas nuevas normas pueden ayudarnos a predecir quién va a fracasar y quien, por el contrario, va a tener éxito.

3.E) Resolución de conflictos

Antonio se percata de que uno de sus empleados no está al tanto de su autoridad. Se estremece de que cada idea que presenta en una reunión, este empleado trate de bloquearla, lo cual logra que la reunión se vuelva improductiva. No tiene idea de cómo lo hace, pero siempre acaba enredando todo con el fin de que le brinden la razón.

Nos encontramos ante un claro ejemplo de conflicto.



El conflicto es inevitable en cualquier organización compleja y sus consecuencias pueden ser positivas o negativas, en función de la forma en que los manejemos

¿Qué hacer para desbloquear el conflicto?

En nuestro entorno estamos continuamente rodeados de conflictos, podemos tener una visión negativa del mismo, pero muy al contrario los conflictos son los que hacen avanzar la sociedad, siempre y cuando se gestionen adecuadamente.

3.F) Tipos de conflictos

① Conflicto **latente**

- ✓ Surge por actitudes, percepciones, estereotipos o sentimientos de las partes enfrentadas.

① Conflicto **manifiesto**

- ✓ Cuando se manifiestan acciones de oposición, control o bloqueo de las partes para que el otro no pueda conseguir sus objetivos.

3.G) Estrategias para resolver el conflicto

A la hora de enfrentarse a un conflicto debemos adoptar una estrategia de actuación basada en los siguientes aspectos.

① Problemas

En muchas ocasiones, transcurrido un tiempo desde el origen del conflicto, acaban por difuminarse las causas que lo provocaron. Se pasa a discutir sobre los efectos de la discrepancia, olvidando las causas que la motivaron.

Es la clásica situación en la que se discute y ya no se sabe muy bien por qué se discute. Por eso es muy importante delimitar y dejar claras las causas de la controversia, de tal forma que las personas que la produjeron estén de acuerdo en el origen de la misma.

Supongamos el ejemplo visto anteriormente sobre el sujeto que pretendía acceder sin contar con la cita previa. Al negarle la entrada muy posiblemente el sujeto plantee un conflicto: cuestionando nuestra autoridad, la de la entidad o mostrando todos los perjuicios que se le ocasionan, pues bien, si no gestionamos adecuadamente terminaremos discutiendo sobre si tenemos derecho o no a impedirle el acceso. Una técnica sencilla y efectiva es la denominada “*disco rayado*”³² empleándola con empatía y asertividad rebajaremos el conflicto y no terminaremos discutiendo sobre cuestiones totalmente ajenas.

① Soluciones

Superada la fase anterior debemos establecer cuáles son las soluciones que cada uno de los implicados aporta para superar la crisis. No hay que precipitarse la calma es determinante.

Buscaremos áreas de acuerdo solapando las propuestas que ellos hacen.



Generar situaciones de "gana-gana"

① Existen cinco estrategias de solución de conflictos:

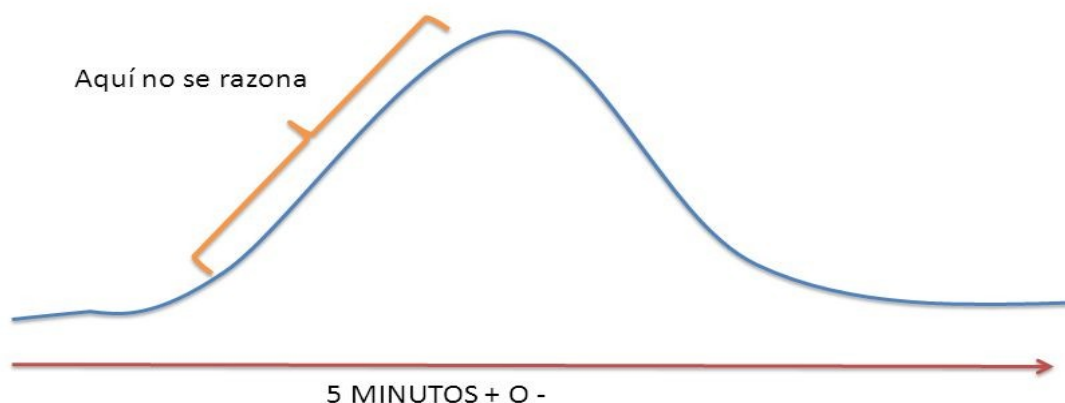
- ✓ Evitación.
- ✓ Complaciente o adecuación.
- ✓ Compromiso.
- ✓ Competición.
- ✓ Colaboración.

ASERTIVIDAD (Tendencia a satisfacer las necesidades propias)	Estilos de afrontamiento de conflictos			
	Alto	Competitivo “Gana o pierde”		Colaborador “Ganamos todos”
	Compromiso “Partir la diferencia”			
	Bajo	Evitación “No pasa nada”		Complaciente “Gana el otro”
		Bajo		Alto
	COOPERACIÓN (Tendencia a facilitar la satisfacción de las necesidades de los demás)			

32 “Lo siento, pero no se puede acceder sin cita, tal vez al final de la jornada haya un hueco libre, comprendo su enojo” diga lo que diga el sujeto, repetiremos de forma indefinida esas palabras sin entrar a cuestionar, valorar o criticar todo lo que vaya manifestando, muy al contrario repetiremos (después de escucharle atentamente) la consabida frase.

3.H) Fases de la curva de la hostilidad

CURVA DE HOSTILIDAD



- ① **Fase racional.**
 - ✓ En esta fase las personas mantienen un nivel emocional adecuado para discutir cualquier problema.
 - ✓ La mayor parte de las personas suelen ser “razonables” durante bastante tiempo.
- ① **Fase de disparo.**
 - ✓ La persona se dispara y descontrola (da rienda suelta sus emociones) llegando a ser grosera y hostil.
 - ✓ No se debe tratar de razonar. Lo más oportuno es emplear la **Escucha activa**.
- ① **Fase de enlentecimiento.**
 - ✓ La reacción de hostilidad comienza a bajar.
 - ✓ El “**estar fuera de sí**” no dura siempre, si no hay provocaciones posteriores, la reacción airada acaba “por venirse abajo”.
- ① **Fase de afrontamiento.**
 - ✓ En este momento la persona que estaba escuchando a la persona que estaba irritada, puede intervenir y decir algo.
 - ✓ Empatizar y reconocer el estado emocional (sin juzgar) puede contribuir a “apagar la ira” y que aparezca la calma.
 - ▶ Ej. Te entiendo perfectamente, seguramente en tu lugar me sentiría igual.
- ① **Fase de enfriamiento.**
 - ✓ Sí la persona se ha visto reconocida en su sentimiento (empatía), la persona empezará a calmarse.
- ① **Fase de solución de problemas.**
 - ✓ Cuando la persona vuelve a la fase racional y este es el momento adecuado para resolver el problema.



Qué se puede hacer en una situación de hostilidad

Antes de responder, esperar a que la persona exprese su irritación, escucha activa (cuál es el motivo de su hostilidad) y empática (qué siente).

- ▶ Utilizar la **empatía**.
- ▶ **Actitud abierta**.
- ▶ **Escuchar**.

Sí es posible invitar al afectado a **un área privada y cómoda**.

Mantener la calma y controlar el volumen y la modulación de la voz.

- ▶ Tono de voz **calmado y sereno**.

Ayudar al afectado cuando perciba su comportamiento.

- ▶ Ayudar a **afrentar la situación**.

Buscar alianzas en el entorno (familiares, otros intervinientes) si se percibe que no se puede afrontar la situación.

- ▶ **Pedir ayuda a otro compañero**, si no se puede manejar la situación.

Reconocer el enfado de la persona y hacerle ver que se la comprende.



Qué no debemos hacer

- ❶ Negarse a escuchar.
- ❶ Rechazar la irritación o tratar de calmar.
 - ⇒ Suele generar “efecto rebote”.
- ❶ Iniciar una confrontación pública.
- ❶ Adoptar una actitud defensiva (institucional/personal) antes de escuchar el motivo del problema.
- ❶ Elevar el volumen y cambiar la modulación de la voz.
- ❶ Mantenerse de pie en postura de confrontación si hay posibilidades de buscar un entorno cómodo (sentado de forma lateral, lugar privado).
- ❶ Continuar intentando resolver la situación si hemos percibido que no estamos especialmente hábiles y no buscar las alianzas del entorno.

“La verdad siempre es lo que entiende el receptor”

Resolver conflictos con éxito depende, básicamente, de la capacidad de regular el estrés y de la capacidad para controlar las emociones.

Aprender a resolver los conflictos de manera saludable aumentará la comprensión del otro, generará confianza y fortalecerá la relación, sea del tipo que sea.

Pero para poder llegar a la resolución saludable y exitosa del conflicto, es fundamental controlar el estrés y conocerse.

Cuando las personas no reconocen sus propios sentimientos y se dejan llevar por el estrés sólo se puede prestar atención a un número muy limitado de emociones.

Además, en estas condiciones, las personas no son capaces de entender ni siquiera sus propias necesidades, lo que hará mucho más difícil comunicarse con los demás.

Para resolver con éxito un conflicto, es necesario aprender y practicar dos competencias básicas indispensables:

- ❶ Capacidad de reducir rápidamente el estrés en el momento necesario y
- ❶ Capacidad de seguir estando lo suficientemente cómodo con las propias emociones como para reaccionar de manera constructiva, incluso en medio de una discusión.

El estrés interfiere en la capacidad de resolver los conflictos mediante la limitación de la capacidad para leer con precisión la comunicación no verbal del otro, la capacidad para oír lo que el otro está diciendo en realidad, la capacidad de ser consciente de los propios sentimientos, la capacidad para conocer las propias necesidades y la capacidad para comunicar con claridad lo que uno necesita.

3.1) El estrés

El estrés es la respuesta automática y natural de nuestro cuerpo ante las situaciones que nos resultan amenazadoras o desafiantes. Nuestra vida y nuestro entorno, en constante cambio, nos exigen continuas adaptaciones; por tanto, cierta cantidad de estrés (Activación) es necesaria.

En general tendemos a creer que el estrés es consecuencia de circunstancias externas a nosotros, cuando en realidad entendemos que es un proceso de interacción entre los eventos del entorno y nuestras respuestas cognitivas, emocionales y físicas. Cuando la respuesta de estrés se prolonga o intensifica en el tiempo, nuestra salud, nuestro desempeño académico o profesional, e incluso nuestras relaciones personales o de pareja se pueden ver afectadas. La mejor manera de prevenir y hacer frente al estrés es reconocer cuando aumentan nuestros niveles de tensión y ante qué estímulos o situaciones.

3.1.a) Síntomas de estrés

- ① Emociones:
 - ⇒ Ansiedad, irritabilidad, miedo, fluctuación del ánimo, confusión o turbación.
- ① Pensamientos:
 - ⇒ Excesiva autocrítica, dificultad para concentrarse y tomar decisiones, olvidos, preocupación por el futuro, pensamientos repetitivos, excesivo temor al fracaso.
- ① Conductas:
 - ⇒ Tartamudez u otras dificultades del habla, llantos, reacciones impulsivas, risa nerviosa, trato brusco a los demás, rechinar los dientes o apretar las mandíbulas, aumento del consumo de tabaco, mayor predisposición a accidentes, aumento o disminución del apetito.
- ① Cambios físicos:
 - ⇒ Músculos contraídos, manos frías o sudorosas, dolor de cabeza, problemas de espalda o cuello, perturbaciones del sueño, malestar estomacal, gripes e infecciones, fatiga, respiración agitada o palpitaciones, temblores, boca seca.



La manera en que interpretamos y pensamos acerca de lo que nos ocurre afecta a nuestra perspectiva y experiencia de estrés

3.1.b) Causas de estrés

El estrés puede ser causado por una variedad de factores, tanto externos como internos.

Los eventos externos como generadores de estrés no necesariamente deben ser muy notorios o intensos, sino que pueden acumularse en sus efectos hasta que llegamos al límite. Con frecuencia es nuestra interpretación lo que genera (o potencia) una reacción negativa de estrés, más que el evento o situación a la que nos enfrentamos.

Las estrategias para afrontar el estrés buscan prevenir o controlar los excesos en las demandas procedentes del entorno o bien de nosotros mismos.

En los casos en que la situación que nos genera estrés es inevitable como un examen o una lesión, el desafío consiste en hacer frente a la situación de la manera más saludable posible, lo cual incluye no seguir haciendo aquello que sabemos, por el pasado que no nos ha dado resultado.

Para ello, algunas estrategias que han probado ser eficaces, y que pueden ayudar a hacer frente a situaciones de mucha tensión son las siguientes:

- ① **Relajarse:** realizar actividades que permitan renovarte física y psicológicamente, descanso, vacaciones, deportes y actividades de ocio, técnicas de relajación.
- ① **Hacer ejercicio:** las actividades físicas como caminar, nadar, o incluso limpiar el cuarto, reparar fuerzas.



- ① Mantener una **dieta saludable**: evitar la automedicación y el abuso de cafeína, alcohol y comidas.
- ① **Ser asertivo**: establecer límites, aprende a decir que no. Suspende las actividades que son menos prioritarias.
- ① **Organizar el tiempo**: priorizar y estructurar las actividades y expectativas.
- ① **Mantener expectativas realistas**: esperar demasiado de uno mismo o de los demás, exigirse perfección o ser inflexible con las prioridades puede generar mucha frustración.
- ① **Compartir emociones**: buscar a alguien con quien conversar y expresar emociones, tanto la risa como la pena y la rabia.

Resumen

Las habilidades sociales son un conjunto de conductas que nos permiten interactuar y relacionarnos con los demás de manera efectiva y satisfactoria

Pueden ser aprendidas y mejoradas con el paso del tiempo. Existen diversos tipos de habilidades sociales, todos ellos de gran importancia.

Existen diversas formas de clasificarlas:

- Emocionales
- Sociales
- Cognitivas

Las personas con empatía tienen la capacidad para identificarse con un amplio abanico de señales emocionales, lo que les permite detectar lo que sienten, ya sea una persona concreta o un grupo.

Se caracterizan por escuchar con atención y por ser capaces de comprender la perspectiva del interlocutor.

La persona que se comunica asertivamente expresa con claridad lo que piensa, siente o necesita, teniendo en cuenta los derechos, sentimientos y valores de sus interlocutores.

El **autocontrol** emocional es la capacidad que **nos permite controlar** a nosotros mismos **nuestras emociones** y no, que estas nos controlen a nosotros, pudiendo **elegir** lo que queremos sentir en cada momento de nuestra vida.

La comunicación es el proceso de puesta en común o intercambio de ideas, sentimientos o creencias con el objetivo de obtener una respuesta, bien sea una opinión, una actitud o una conducta.

Es imposible establecer una relación sin comunicar.

Resolver conflictos con éxito depende, básicamente, de la capacidad de regular el estrés y de la capacidad para controlar las emociones.

Aprender a resolver los conflictos de manera saludable aumentará la comprensión del otro, generará confianza y fortalecerá la relación, sea del tipo que sea.

El estrés es la respuesta automática y natural de nuestro cuerpo ante las situaciones que nos resultan amenazadoras o desafiantes. Nuestra vida y nuestro entorno, en constante cambio, nos exigen continuas adaptaciones; por tanto, cierta cantidad de estrés (Activación) es necesaria.

La manera en que interpretamos y pensamos acerca de lo que nos ocurre afecta a nuestra perspectiva y experiencia de estrés.

El estrés puede ser causado por una variedad de factores, tanto externos como internos.

Los eventos externos como generadores de estrés no necesariamente deben ser muy notorios o intensos, sino que pueden acumularse en sus efectos hasta que llegamos al límite.

Cuestionario

128 Las habilidades sociales son:

- 128.A Un conjunto de conocimientos que nos permiten jugar, hacer deporte, trabajar, de manera efectiva y satisfactoria.
- 128.B Un conjunto de conductas que nos permiten interactuar y relacionarnos con los demás de manera efectiva y satisfactoria.
- 128.C No pueden ser aprendidas y mejoradas con el paso del tiempo, ya que forman parte de la personalidad del individuo (son innatas).
- 128.D El tipo de habilidades sociales, reconocido internacionalmente es el definido por la Organización Mundial de la Salud (OMS) en 1993

129 Tanto el vigilante de seguridad, como el personal auxiliar así como los controladores de accesos dadas las particularidades de su profesión, deben de poner en práctica:

- 129.A El ejercicio de la autoridad, para ello han de ser autoritarios desarrollando cualidades que le permitan imponerse a las personas con las que interactúan, no siendo recomendable poner en práctica las habilidades sociales.
- 129.B El ejercicio de la autoridad, para ello han de ser autoritarios desarrollando cualidades que le permitan imponerse a las personas con las que interactúan, no siendo recomendable poner en práctica la inteligencia emocional, deberán ser inteligentes sin más.
- 129.C Las habilidades sociales (ligadas a la inteligencia emocional) tales como asertividad, empatía, escucha activa y autocontrol.
- 129.D Los controladores de acceso no necesitan las habilidades sociales, ya que no les es de aplicación la Ley de Seguridad Privada.

130 Las personas con empatía:

- 130.A Se caracterizan por escuchar con atención y por ser capaces de comprender la perspectiva del interlocutor.
- 130.B Están preocupadas por ellas mismas, imponiéndose a los demás.
- 130.C Tienen dificultad para resolver conflictos y comunicarse.
- 130.D No pueden establecer relaciones de igualdad con la otra persona, lo hacen desde la superioridad o desde la inferioridad.

131 La capacidad que nos permite controlar a nosotros mismos nuestras emociones y no, que estas nos controlen a nosotros, pudiendo elegir lo que queremos sentir en cada momento de nuestra vida, es:

- 131.A El autocontrol.
- 131.B La disciplina y el respeto a la autoridad.
- 131.C Por ejemplo cuando una persona tiene hambre y consigue pasar sin comer.
- 131.D La autoridad.

132 Se relacionan con la inteligencia emocional:

- 132.A La comunicación asertiva.
- 132.B El pensamiento crítico y creativo.
- 132.C El manejo de problemas y conflictos.
- 132.D Todas las opciones son correctas.

133 No ser capaz de identificar o expresar tus propias emociones, lo que puede llevar a malentendidos en las relaciones, es un comportamiento que dificulta las relaciones y el bienestar emocional. Se relaciona con:

- 133.A Desconexión emocional.
- 133.B Manipulación emocional.
- 133.C Negación de emociones.
- 133.D Todas las opciones son correctas.

- 134 Usar las emociones de los demás para obtener lo que quieres, en lugar de ser honesto y directo. Se relaciona con:**
- 134.A Desconexión emocional.
 - 134.B Manipulación emocional.
 - 134.C Negación de emociones.
 - 134.D Todas las opciones son correctas.
- 135 Rechazar o minimizar tus propios sentimientos, como decir "no me importa" cuando en realidad te afecta. Se relaciona con:**
- 135.A Desconexión emocional.
 - 135.B Manipulación emocional.
 - 135.C Negación de emociones.
 - 135.D Todas las opciones son correctas.
- 136 Entre las causas del estrés se pueden citar:**
- 136.A Cambios de temperatura, exceso de trabajo, paro.
 - 136.B Divorcio, accidentes, peligros vividos....
 - 136.C Todas se suelen considerar como causas del estrés.
- 137 Alguien que no controla sus emociones y permite que estas le controlen a él, consideramos:**
- 137.A Que tiene autocontrol.
 - 137.B Que tiene introspección y transmite seguridad.
 - 137.C Todas las opciones son incorrectas.
- 138 Son elementos de la comunicación verbal:**
- 138.A El vocabulario, la fluidez y el tiempo de habla
 - 138.B La expresión facial y movimientos de las manos.
 - 138.C El medio, el canal y el transmisor.
- 139 El estrés:**
- 139.A Surge de modo natural, no patológico, como reacción a nuestro ritmo de vida y dentro de los procesos de adaptación a los cambios.
 - 139.B Es reacción desproporcionada e irracional, bajo control voluntario del sujeto.
 - 139.C Surge de modo natural, patológico, como reacción a nuestro ritmo de vida y dentro de los procesos de adaptación a los cambios.
- 140 Algunas estrategias que han probado ser eficaces, y que pueden ayudar a hacer frente a situaciones de mucha tensión son las siguientes:**
- 140.A Ir al médico y solicitar ansiolíticos y antidepresivos.
 - 140.B Fumar algún cigarro o porro, tomar una copa, pero sin excederse.
 - 140.C Hacer ejercicio, una dieta saludable y ser asertivo.
- 141 La ansiedad, irritabilidad, miedo, fluctuación del ánimo, confusión o turbación, es un síntoma de:**
- 141.A Estrés.
 - 141.B Autocontrol.
 - 141.C Empatía.
 - 141.D Asertividad.
- 142 ¿Qué se puede hacer en una situación de hostilidad?**
- 142.A Antes de responder, esperar a que la persona exprese su irritación, escucha activa (cuál es el motivo de su hostilidad) y empática (qué siente).
 - 142.B Manifestar nuestra superioridad, y en caso contrario rebajarnos y aceptar las pretensiones.
 - 142.C Avisar a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad o Vigilantes de Seguridad.
 - 142.D Negarse a escuchar.

Tema 4.- *Primeros auxilios*

Contenidos

Tema 4.- Primeros auxilios.....	112
4.A) Introducción a los primeros auxilios.....	113
4.B) Principios básicos de actuación en primeros auxilios.....	113
4.C) Concepto de urgencia.....	114
4.D) Tipos de heridos.....	114
4.E) Orden de prioridad para la asistencia.....	115
4.F) Valoración de las lesiones.....	115
4.G) Valoración de la víctima.....	116
El pulso.....	116
La respiración.....	117
La consciencia.....	117
4.H) Hemorragias.....	117
Actuación en una hemorragia externa.....	118
Actuación en una hemorragia interna.....	118
4.H.a) Actuación ante un SHOCK.....	119
4.I) Reanimación cardiorespiratoria (RCP).....	120
4.J) Atragantamiento.....	120

4.A) Introducción a los primeros auxilios

Los primeros auxilios son el conjunto de acciones (ayudas y cuidados) prestados en primera instancia a una persona o grupo de personas accidentadas o que se encuentran súbitamente enfermas..

Además, estas acciones de emergencia están destinadas a minimizar los efectos del accidente para evitar la propagación del siniestro y la aparición de nuevas víctimas.

Los primeros auxilios no pretenden ser sustitutos de la actuación de los facultativos médicos, sino una ayuda para estabilizar, en la medida de lo posible, las heridas y lesiones que sufre un sujeto y evitar su muerte.



Los primeros auxilios persiguen los siguientes objetivos:

- ✓ Mantener con vida a las víctimas.
- ✓ Protegerlas de mayores daños.
- ✓ Obtener asistencia médica lo antes posible.

Ejemplo: Un vigilante de seguridad es testigo de un grave accidente de tráfico.

Debe auxiliar a las distintas víctimas y procurar que no sufran mayores daños, sin olvidarse nunca de avisar a los servicios de emergencia para que acudan rápidamente. La aplicación de medidas de urgencia o primeros auxilios va encaminada hacia dos puntos fundamentales:

- a) Medidas orientadas al mantenimiento de la vida. Se dirigen al restablecimiento de la respiración, circulación y contención de cualquier posible hemorragia.
- b) Medidas orientadas al correcto y rápido traslado de la víctima hasta un hospital o lugar donde pueda recibir asistencia médica.

4.B) Principios básicos de actuación en primeros auxilios

Si alguien que no posee suficientes conocimientos médicos practica medidas al margen de lo que son estrictamente los primeros auxilios, puede ocasionar lesiones graves. Por tanto, su actuación debe limitarse a la siguiente secuencia:

- 1) Abarcar la situación.
 - Hay que mantener la calma y tomar el mando de la situación, sin olvidar que también es importante tranquilizar a los heridos.
 - Además, el sujeto debe eliminar los riesgos que puedan agravar los daños de las víctimas.
 - Ejemplo: un vecino descubre un escape de gas en una vivienda.
 - Su primera acción será abrir puertas y ventanas para que se ventile el interior y después cortar el gas.
 - A continuación, valorará el estado de las víctimas para proceder con los primeros auxilios.
- 2) Pedir ayuda urgente.
 - Hay que avisar lo antes posible a la policía, bomberos y servicios médicos para que acudan al lugar de los hechos.
 - Si no se puede personalmente, se indicará a alguien que lo haga.
- 3) Auxiliar a las víctimas en función de un orden de prioridades.

- Conviene valorar el estado de los heridos para atender en primer lugar a aquellos que se encuentran en peores condiciones (pérdida de conocimiento, falta de respiración, sangre en la cabeza, etc.).
- No hay que dejarse llevar por los ruegos de las víctimas que solicitan nuestra ayuda.

4.C) Concepto de urgencia

La urgencia es una situación en la que peligra la vida o salud de una persona, la cual requiere, por tanto, ayuda inmediata.

El socorrista no debe poner en peligro su vida ni la de otros, por lo que ha de proceder únicamente al desplazamiento del herido si existe un riesgo vital.



En caso de un **accidente eléctrico** las medidas a tomar deben ser las siguientes:

- a) Cortar inmediatamente la corriente si el aparato de corte se encuentra en las proximidades del lugar del accidente
- b) Si esto no fuera posible, se provocará un cortocircuito, colocándose fuera de los efectos de la corriente
- c) Si no fuera posible realizar el corte de corriente, nos aislaríamos por medio de pértigas o ganchos de madera y subidos en banquetas aislantes adecuadas a la tensión de que se trate.
- d) Si el accidente se ha producido a un nivel más alto del suelo, debe preverse la caída de la víctima, con el fin de evitar lesiones traumáticas.

Generalmente, las urgencias necesitan de atención médica, por lo que el traslado a un centro sanitario con las adecuadas medidas de seguridad constituye una labor casi obligatoria, siempre después de la estabilización y aplicación de los primeros auxilios.

Al margen de solicitar ayuda lo antes posible, el resto de medidas que se adoptan en una situación de urgencia están encaminadas a estabilizar tres aspectos:

- ① Respiración.
- ① Circulación (pulso).
- ① Hemorragias.

Una vez controlada la estabilidad clínica del paciente, éste puede ser trasladado al hospital más cercano, normalmente por los servicios sanitarios, cuando esto no sea posible se le trasladará de forma que no se produzcan lesiones mayores.

4.D) Tipos de heridos

En función de estas tres circunstancias (falta de respiración, ausencia de circulación y hemorragias), distinguimos tres tipos de heridos, tal y como se indica en la siguiente tabla:

TIPO DE HERIDOS	DESCRIPCIÓN
De extrema gravedad	Hemorragias en lugares donde no se puede practicar un torniquete (por ejemplo, el cuello). Heridas en el pecho y síntomas de asfixia. Quemaduras muy extensas. Sujetos en estado de shock.
Muy graves	Miembros aplastados o hemorragia en los mismos. Fracturas: cadera, cráneo o columna vertebral. Embarazadas.
Graves	Heridas no muy profundas. Fracturas en las que no se ha roto el tejido, es decir, no hay salida ósea.

4.E) Orden de prioridad para la asistencia

Antes de prestar los primeros auxilios a las víctimas, debemos establecer un plan de prioridades, atendiendo en primer lugar a:

- La falta de respiración.
- La ausencia de circulación o la inexistencia de pulso.
- La aparición de hemorragias.

4.F) Valoración de las lesiones

La única manera de conocer la lesión que puede sufrir una víctima es realizar, una vez dominada la situación, una valoración sobre la misma de acuerdo con las siguientes recomendaciones:

- Efectuar un rápido examen del herido para intentar determinar cuál es su estado general y la naturaleza e importancia de las lesiones.
 - En numerosas ocasiones, nos encontraremos con personas que solicitan ayuda a gritos, de forma muy escandalosa.
 - Es importante tener claro que estas víctimas no suelen ser las más graves sino las más asustadas.
 - Por lo general, los heridos verdaderamente graves están inconscientes o muestran un aspecto pálido, con sudor frío y pulso muy rápido (síntomas evidentes de un estado de shock).
- Si la víctima se encuentra inconsciente, es muy probable que haya sufrido un traumatismo cráneo-cerebral.
- Cuando la víctima se encuentra consciente, el lugar donde se localiza el dolor nos indicará el tipo de traumatismo que sufre:
 - ❶ Dolor torácico o dificultad para respirar.
⇒ Traumatismo torácico
 - ❶ Dolor abdominal.
⇒ Traumatismo abdominal.
 - ❶ Dolor en miembros.
⇒ Fracturas, luxaciones o esguinces.
 - ❶ Dolor en columna o nuca.
⇒ Fracturas en columna vertebral.



Comprobar las lesiones con sumo cuidado, especialmente las quemaduras y fracturas. Hay que evitar ocasionar un dolor innecesario a la víctima.

Es importante que la víctima nos encuentre serenos, pues esa actitud le tranquilizará. Además, conviene restar importancia a sus lesiones cuando le expliquemos el estado en que se encuentra, así evitaremos un nerviosismo innecesario.



Calmar y dar confianza al accidentado

Igualmente, le anunciaremos la llegada próxima de los servicios de urgencia, que le trasladarán rápidamente a un centro médico.

Obviar cualquier noticia trágica sobre el resto de los heridos, especialmente cuando se trata de un familiar. Esta medida se toma con el fin de evitar que la víctima sufra una impresión fuerte que agrave su estado.

4.G) Valoración de la víctima

Para valorar adecuadamente una víctima es necesario una valoración de las funciones vitales, es decir, comprobar el estado de los tres sistemas fundamentales del cuerpo humano:

- ✓ Sistema **circulatorio**: formado por el corazón, los vasos sanguíneos y la sangre.
- ✓ Sistema **respiratorio**: formado por las vías aéreas y los pulmones.
- ✓ Sistema **nervioso**: formado por el sistema nervioso central y el periférico.

Las **constantes vitales** como son el pulso, la respiración y la consciencia, nos dan datos sobre el funcionamiento de estos tres sistemas:

El pulso

El pulso nos informa sobre el sistema circulatorio y el funcionamiento del corazón.

El pulso debe ser regular y rítmico y percibirse con cierta intensidad, el número de pulsaciones por minuto nos indica la frecuencia cardíaca:

Cuando el pulso es débil, rápido o no es rítmico, es claramente indicativo de que algo está fallando en el sistema circulatorio.

- ① El pulso debe tomarse con dos dedos:
 - ✓ Con el índice se presiona la arteria contra el hueso
 - ✓ Con el corazón se percibe el pulso.
- ① FRECUENCIA CARDÍACA
 - ✓ Normal en un adulto en reposo.
 - ▶ 60 a 80 pulsaciones por minuto.
 - ✓ Rápida.
 - ▶ Más de 120 pulsaciones por minuto.

Existen dos formas de tomar el pulso:

- ✓ **Debajo del corazón** es un pulso **periférico**.
- ✓ **Cerca del corazón** es un pulso central, también llamado **carotídeo**.

El pulso periférico desaparece cuando la presión sanguínea o tensión arterial es baja.

En situaciones de emergencia debe tomarse siempre el pulso central (pulso carotídeo), ya que este no desaparece en condiciones de baja presión sanguínea.

La ausencia de pulso central significa que se ha producido una parada cardíaca. Debe tomarse el pulso, al menos, durante 5 segundos para asegurarnos de su ausencia.

La respiración

Nos informa sobre el sistema respiratorio. La respiración debe ser rítmica, no ruidosa y profunda y podemos comprobarla acercándonos a la boca o nariz y observando el pecho de la víctima.

La frecuencia respiratoria normal en un adulto en reposo es de 12 a 15 respiraciones completas en un minuto.

La consciencia

Nos indica el estado del sistema nervioso central, si no hay daño cerebral, la persona estará despierta y su respuesta a los estímulos externos como el ruido, la luz, el dolor etc. estará presente. Si la respuesta es apagada indica un deterioro o depresión del sistema central.



Si no hay respuesta a ningún estímulo, ni tan siquiera al estímulo doloroso indica que la persona está inconsciente

¿Qué debemos hacer en este caso?

Primero debemos aflojar la ropa, comprobar el estado de las vías respiratorias y mantenerlo en posición de seguridad, actuando según las causas que han provocado el estado de inconsciencia.

Una vez hemos valorado las constantes vitales podemos encontrar cuatro situaciones clínicas diferentes:

- ✓ Víctima consciente.
- ✓ Víctima inconsciente.
- ✓ Víctima con parada respiratoria.
- ✓ Víctima con parada cardiorespiratoria.

4.H) Hemorragias

Todas las personas adultas tienen, aproximadamente, cinco litros de sangre circulando por su organismo. Cualquier herida o traumatismo puede provocar una pérdida de sangre, en mayor o menor grado, de tal forma que si no se detiene a tiempo causaría la muerte del accidentado.

Podemos distinguir varios tipos de hemorragias, según tengan lugar dentro o fuera del cuerpo y dependiendo de cuál sea el conducto lesionado.

- ① Lugar del organismo
 - ✓ Externa: la sangre sale al exterior.
 - ✓ Interna: la sangre sale a alguna cavidad interna del organismo
- ① Conducto lesionado
 - ✓ Arterial: la sangre proviene de alguna arteria.
 - ✓ Venosa: la sangre procede de alguna vena.

La hemorragia provocada por la rotura o alteración de una arteria es la más grave. Se diferencia de la hemorragia venosa por lo siguiente:

- ① Hemorragia arterial
 - ✓ Color → Rojo brillante
 - ✓ Modo de salir → A borbotones o a chorro, con los latidos del corazón
- ① Hemorragia venosa
 - ✓ Color → Rojo oscuro
 - ✓ Modo de salir → Flujo continuo

Otras hemorragias, pero de menor importancia son las capilares, provocadas principalmente por pequeños cortes.

Cuando se produce una herida importante las hemorragias suelen ser mixtas (arteriales y venosas), ya que se han seccionado a la vez arterias y venas.

La forma de actuar varía según se trate de una hemorragia interna o externa.



La gravedad de la hemorragia depende de dos factores: la cantidad de sangre pérdida y lo rápidamente que se pierda

Actuación en una hemorragia externa



La secuencia que hay que seguir para contener una hemorragia externa es la siguiente:

- Presionar la herida con la mano, interponiendo un paño limpio siempre que sea posible. La herida debe presionarse hasta que deje de sangrar.
- Si la herida está localizada en un miembro y sospechamos que no hay fractura, conviene elevar este miembro por encima del corazón.
- Si la hemorragia es arterial y no cesa, se debe comprimir la arteria por encima de la herida, ya sea con la mano o con la ayuda de un torniquete.



Los **torniquetes resultan muy peligrosos**, de manera que sólo se practicarán después de agotar todas las demás posibilidades.

La forma de elaborar un torniquete es la siguiente:

- ① Si la sangre es arterial, se debe practicar entre la arteria y el corazón; en el caso de que sea venosa, entre la herida y las partes distales.
- ① Debemos utilizar una tira de tela fuerte (un trozo de camisa, por ejemplo) que tenga entre 5 y 10 cm de ancho.
- ① Se da a esta tela dos vueltas y se hace un nudo. Colocamos un palo sobre el nudo y se hace otro encima. Giramos lentamente el palo con un movimiento de rotación hasta que cese la hemorragia.
- ① Anotar la hora exacta de su aplicación.

Actuación en una hemorragia interna

En este tipo de hemorragias no hay salida de sangre al exterior, pero podemos sospechar de su existencia siempre que se produzca un traumatismo grave en abdomen, tórax o cabeza, así como en el caso de fracturas óseas o heridas punzantes.

De todas formas, existen una serie de síntomas y signos evidentes que nos ayudan a detectar una hemorragia de esta clase.

- ▶ Palidez
- ▶ Frialidad
- ▶ Somnolencia o disminución del nivel de consciencia

- Taquicardia > 120 latidos/minuto y pulso muy débil.

Estos síntomas deben hacernos pensar en la existencia de Shock y, en consecuencia pedir ayuda sanitaria urgentemente.

- ① Emanación de sangre por los oídos, nariz y/o boca.
 - ✓ Hemorragia cerebral.
- ① Sangre en tos, vómito o recto.
 - ✓ Lesión torácica o abdominal.
 - ✓ Vómito “posos de café”: problema grave en el estómago.
 - ✓ Líquido rojo pálido y apariencia espumosa (por boca): lesión pulmonar.
 - ✓ Heces de color negro brillante e intenso olor: problema grave en el aparato digestivo.
- ① Abdomen hinchado y duro.
- ① Paciente agitado, ansioso y con sed.
- ① Respiración rápida, superficial e irregular.
- ① Pulso irregular, débil y rápido.



Ante Una Hemorragia:

- ① VÍCTIMA CONSCIENTE
 - ✓ Tumbar al herido y elevar sus piernas, salvo que sufra una lesión torácica; en tal caso, deberá permanecer semisentado
- ① VÍCTIMA INCONSCIENTE
 - ✓ Colocar al herido de lado y sujetarle la mandíbula hacia delante
- ① Abrigar a la víctima
- ① Impedir que ingiera líquidos
- ① Vigilar y anotar el pulso cada cinco minutos

4.H.a) Actuación ante un SHOCK

El shock es un estado clínico muy grave, al que se llega ante una agresión importante al cuerpo humano.

Las causas más frecuentes que pueden desencadenar un shock son:

- ① **Hemorragias**, tanto externas como internas. Cuando se ha perdido más del 30% de volumen sanguíneo.
- ① **Quemaduras**, en grandes quemados también se pierde gran cantidad de líquidos por la ausencia de piel.
- ① **Polifracturados**, cuando se destruyen gran cantidad de tejidos, se liberan muchas toxinas que pueden hacer entrar a la persona en estado de shock.

Cualquiera de los casos provoca una alteración importante del sistema circulatorio, que se caracterizan por una **disminución de la presión sanguínea** y un aumento de la frecuencia cardíaca.

- ① ¿CÓMO RECONOCEMOS UN ESTADO DE SHOCK?
 - ✓ La piel se pone pálida, fría y pegajosa.
 - ✓ Somnolencia o disminución del nivel de consciencia.
 - ✓ El pulso se hace muy débil, a veces desaparece los pulsos periféricos (en la arteria radial). Es además más rápido de lo normal, suele ser mayor de 100 o 120 latidos por minuto.
 - ✓ La respiración se hace más lenta y superficial, a veces irregular.

Posición Trendelenburg (piernas arriba): Shock, Lipotimias, Mareos, Hemorragias internas



- ① ¿CÓMO ACTUAR EN CASO DE SHOCK?
 - ✓ Pedir ayuda sanitaria urgentemente.
 - ✓ Mantener a la persona tumbada.
 - ✓ Aflojar la ropa para favorecer la circulación

- ✓ Abrigarle con mantas para evitar que pierda calor.
- ✓ No darle nada por vía oral.

Posición lateral de seguridad PLS

Utilizaremos esta posición con pacientes inconscientes, no traumáticos y que respiran.

Permite evitar aspiraciones de vómito, saliva... y evita la caída de la lengua.



Piernas flexionadas: Utilizada en caso de heridas o lesiones en el abdomen



Semiincorporado o semisentado: Problemas respiratorios, problemas torácicos

4.I) Reanimación cardiopulmonar (RCP)

① La reanimación cardiopulmonar reúne tres características:

- ✓ Instantánea.
- ✓ Ininterrumpida.
- ✓ Duradera.
- ▶ Realización del boca a boca.
- ▶ Pulsiones.
- ▶ Sujeto boca arriba.



4.J) Atragantamiento

La vía aérea y la vía digestiva tienen cavidades comunes como la boca y la faringe. A veces, cuando el bolo alimenticio va a ser tragado la persona hace una aspiración y parte de los alimentos van hacia la vía aérea, bloqueando la respiración y cerrando el paso del aire, en estos casos debemos actuar rápidamente para que no se produzca una parada cardíaca.



Los síntomas claros del atragantamiento son:

- Llevarse la mano al cuello.
- No puede hablar.
- No puede toser.
- No puede respirar.
- La cara se pone de color rojo, etc.

¿Cómo actuar cuando se produce el atragantamiento?

- Póngase por detrás de la persona.
- Inclínela hacia delante.

- Dé cuatro golpes secos sobre los omoplatos.



Si la víctima no expulsa el objeto, puede realizar otras técnicas como pueden ser las siguientes:

Técnica denominada **maniobra de Heimlich**.

El reanimador se coloca tras la víctima, rodeando su cintura con los brazos y entrelazando las manos, situando éstas entre el ombligo y el torax, y presionando fuerte y de forma brusca hacia atrás y arriba. La operación debe repetirse entre seis y diez veces.

En el caso de que no de resultado, se volverán a realizar las compresiones.

La maniobra de Heimlich es muy eficaz en los atragantamientos.

Ver video: <https://youtu.be/eUCVvA8HThE>



Resumen

Los primeros auxilios son el conjunto de acciones (ayudas y cuidados) prestados en primera instancia a una persona o grupo de personas accidentadas o que se encuentran súbitamente enfermas. Están destinadas a minimizar los efectos del accidente para evitar la propagación del siniestro y la aparición de nuevas víctimas.

Los objetivos que se pretenden con los primeros auxilios son: mantener con vida a las víctimas, protegerlas de mayores daños y obtener asistencia médica lo antes posible. Por ello, todas las medidas que se tomen deben ir orientadas tanto al mantenimiento de la vida como al traslado correcto y rápido al hospital.

La actuación en los primeros auxilios incluye tres pasos: abarcar la situación, pedir ayuda urgentemente y auxiliar a las víctimas.

Valoración de las funciones vitales de la víctima, requiere la comprobación del estado de los tres sistemas fundamentales del cuerpo humano: Sistema circulatorio, Sistema respiratorio y Sistema nervioso.

La urgencia es una situación en la que peligra la vida o salud de una persona, la cual requiere, por tanto, ayuda inmediata.

Es obligatorio establecer un orden de prioridad, de forma que atenderemos primero a los heridos de extrema gravedad, luego a los muy graves y en tercer lugar a los graves.

Un rápido examen de la víctima nos servirá para valorar la gravedad de su estado. Asimismo, cuando existen varias víctimas, no debemos comentar a ninguna de ellas la situación de las otras con el fin de evitar un posible shock que agrave sus lesiones.

Hay distintos tipos de hemorragias: internas o externas, según tengan lugar dentro o fuera del cuerpo; y arterial o venosa, dependiendo de cuál sea el conducto lesionado. La forma de actuar varía en cada caso.

Existen algunos síntomas que nos alertan de la existencia de una insuficiencia respiratoria, así como una serie de técnicas de reanimación cardiovascular ("boca a boca", "boca a nariz", masaje cardíaco y maniobra de Heimlich) que resultan muy útiles a la hora de practicar los primeros auxilios.

Las normas generales que hay que tener presente en cualquier tipo de traslado son:

- ✓ La víctima tiene que ser reconocida y atendida en el mismo lugar donde se encuentre.
- ✓ No debemos mover a los heridos graves, salvo en situaciones extremas en las que su vida corra peligro.
- ✓ Siempre que el herido se encuentre aprisionado entre objetos, debemos primero retirarlos y después rescatar al sujeto.
- ✓ No debemos permitir que el accidentado realice movimientos o actuaciones inconscientes que pueden provocar su empeoramiento.
- ✓ La mejor manera de trasladar a un herido grave es con ayuda de una camilla.

Existen unos pasos previos antes de trasladar un herido a pie: estimar el peso de la víctima, levantarla manteniendo la espalda recta y estirando las piernas y, por último, comprobar que el camino está libre de obstáculos.

El traslado a pie puede ser realizado por un socorrista o por dos. Las técnicas habituales cuando sólo hay un socorrista son: arrastre de la víctima, muleta humana, traslado en brazos y traslado sobre la espalda. Las más utilizadas cuando existen dos socorristas son: la silla de dos manos, la silla de cuatro manos, la silla de cocina y la falsa silla de cocina.

Para efectuar un correcto traslado en camilla es necesario tener en cuenta la colocación del herido, su inmovilización y abrigo, el transporte en sí mismo y la improvisación de una camilla si no hubiera ninguna.

Todos los traumatismos muestran una serie de signos o síntomas que nos permiten reconocerlos y actuar en consecuencia.

El **esguince** consiste en la separación momentánea de un extremo de un hueso de la articulación; aunque luego vuelve a su sitio, deja dolorido el ligamento. La **luxación** es lo mismo, salvo que el hueso no vuelve a su sitio.

Las **quemaduras** térmicas son las más frecuentes, y la gravedad de la lesión dependerá de su profundidad, de la extensión de la misma y del lugar donde se localice.

Otros tipos de quemaduras son las producidas por las sustancias químicas y por el contacto con electricidad. En ambos casos, es imprescindible pedir ayuda sanitaria o traslado del herido a un centro sanitario.

Cuestionario

143 Los primeros auxilios:

- 143.A Son sustitutos de las acciones que deben aplicar los facultativos médicos.
- 143.B Pretenden mantener con vida a las víctimas.
- 143.C Pueden ser administrados por cualquier persona en caso de emergencia.

144 Uno de los puntos hacia los que deben dirigirse los primeros auxilios es:

- 144.A El traslado correcto y rápido al hospital.
- 144.B Curar las lesiones de la víctima.
- 144.C Tranquilizar a la víctima para evitar cualquier tipo de shock.

145 ¿Cuál de los siguientes elementos no forma parte de los primeros auxilios?

- 145.A Controlar la situación.
- 145.B Pedir ayuda urgente.
- 145.C Evitar que se traslade de forma incorrecta a los heridos.

146 Una persona que tiene varios miembros aplastados y sufre hemorragias en los mismos es un herido:

- 146.A De extrema gravedad.
- 146.B Muy grave.
- 146.C Grave.

147 En una situación de emergencia nos encontramos con tres heridos: uno que sufre quemaduras muy extensas, otro que presenta fractura de cadera y un tercero que tiene heridas sin salida ósea. ¿Cuál de los tres será atendido primero por considerarse que su estado es de extrema gravedad?

- 147.A Quemaduras muy extensas.
- 147.B Fractura de cadera.
- 147.C Heridas sin salida ósea.

148 Si encontramos a un sujeto que padece fuerte dolor de miembros, ¿qué tipo de traumatismo puede sufrir?

- 148.A Columna vertebral.
- 148.B Luxaciones, fracturas o esguinces.
- 148.C Torácico.

149 Uno de los síntomas que puede alertar de una hemorragia arterial es:

- 149.A Emanación de sangre a borbotones.
- 149.B Color de sangre rojo oscuro.
- 149.C Palidez de rostro y movimientos desordenados de los ojos.

150 La gravedad de una hemorragia depende de dos factores:

- 150.A La cantidad de sangre perdida y la rapidez en su pérdida.
- 150.B La cantidad de sangre perdida y el color de esta.
- 150.C La cantidad de sangre perdida y el número de heridas.

151 ¿Qué tipo de hemorragia sufrirá un sujeto que muestra el pulso irregular, débil y rápido, el abdomen hinchado y duro y la respiración rápida, superficial e irregular?

- 151.A Hemorragia interna.
- 151.B Hemorragia externa.
- 151.C Hemorragia arterial.

152 ¿En cuál de las siguientes situaciones debe aplicarse la maniobra de Heimlich?

- 152.A Cuando la víctima está consciente y no respira.
- 152.B Cuando la víctima está inconsciente y no respira.
- 152.C Cuando la víctima está consciente y respira con dificultad.

153 ¿Dónde debe ser atendida una persona accidentada?

- 153.A En el centro hospitalario más cercano.
- 153.B En el mismo lugar donde se encuentre.
- 153.C En el interior de los servicios de urgencias móviles (ambulancias).

154 Si nos encontramos con un caso de electrocución y no se puede cortar la corriente eléctrica:

- 154.A Debemos conseguir cortar la corriente, ya que hasta que no se corte no podemos hacer nada.
- 154.B Debemos intentar desenganchar a la persona ayudados por cualquier elemento no conductor.
- 154.C Debemos pedir inmediata ayuda, ya que si actuamos nosotros pondremos en riesgo nuestra vida.

155 Si el herido sufre lesiones leves:

- 155.A Tiene que permanecer tendido.
- 155.B Puede realizar los movimientos que desee.
- 155.C Debe adoptar la posición en la que se encuentre más cómodo.

156 Antes de levantar y movilizar a un herido:

- 156.A Hay que pedir ayuda para efectuar la operación.
- 156.B Hay que examinar el estado de las lesiones.
- 156.C Hay que estimar el peso del herido.

157 ¿En qué ocasiones se puede realizar la técnica de la muleta humana?

- 157.A Cuando el herido tiene una pierna lesionada.
- 157.B Cuando el herido pesa poco y la distancia que haya que cubrir es corta.
- 157.C Cuando el herido posee heridas leves en sus miembros superiores.

158 Para que el transporte en camilla de un herido con lesiones en el pecho se realice de forma eficaz, es conveniente:

- 158.A Que sea colocado de costado.
- 158.B Que sea colocado de forma semisentada.
- 158.C Que sea colocado en la camilla con el cuerpo recto.

159 Los traumatismos abdominales se caracterizan por los siguientes síntomas:

- 159.A Contractura muscular y vómito en poso de café.
- 159.B Parálisis en miembros inferiores y palidez de rostro.
- 159.C Emisión de sangre por la boca y alteración de pupilas.

160 El hormigueo en las extremidades, además de cuello y espalda desfigurados, son síntomas de:

- 160.A Traumatismo craneoencefálico.
- 160.B Traumatismo abdominal.
- 160.C Traumatismo de columna vertebral.

161 ¿Qué hacer con un quemado grave?:

- 161.A Dar abundante agua para que no se deshidrate.
- 161.B Quitar cualquier tipo de tela, manta, ... de la persona herida.
- 161.C Echar agua fría y limpia solo sobre las zonas quemadas.

Solucion cuestionario

Tema 1.- Introducción al Derecho.....	6
1.C No se puede realizar sin autorización judicial.....	16
2.B Vulnera el derecho al honor y seguridad del ciudadano.....	16
3.A La Constitución como ley fundamental del Ordenamiento Jurídico y como elemento jerarquizador de los derechos del individuo frente al poder político.....	19
4.A Recoge derechos y deberes fundamentales y los principios sociales y económicos.....	19
5.C Transformadora y poco original.....	19
6.C La división de poderes en legislativo, ejecutivo y judicial.....	19
7.B El pluralismo político.....	19
8.A Estado democrático.....	19
9.A Preámbulo y título preliminar.....	19
10.C Del derecho a la libertad.....	19
11.B La necesidad de una orden judicial.....	19
Tema 2.- Derecho Penal.....	20
12.C El autor indirecto que no participa de forma directa en el hecho delictivo.....	23
13.B No es necesaria, el delito podría cometerse igualmente sin él.....	23
14.C El autor indirecto que no participa de forma directa en el hecho delictivo.....	30
15.A Que todos los sujetos hayan realizado actos incluidos en el tipo penal.....	30
16.A Implica la actividad cooperadora no necesaria para la comisión del delito.....	30
17.B No es necesaria, el delito podría cometerse igualmente sin él.....	30
18.B Encubridor.....	30
19.C Es un delito autónomo que se comete a partir de la existencia de un delito anterior.....	30
20.A Conspiración.....	30
21.C Una persona física o jurídica emita declaraciones o transmita informaciones en cuya virtud una persona o grupos de ellas sea amenazada, insultada o vejada por razón de origen racial, étnico, geográfico o social.....	30
22.A El Estado.....	30
23.C Todas las opciones son correctas.....	30
24.A Es todo hecho que el legislador cree que pone en grave situación diferentes derechos que son esenciales.....	31
25.B Es la prevención general.....	31
26.A Conocedora de la prohibición de una conducta tipificada como delito, y conocedora de la producción de un mal, decide hacerlo, y exterioriza la conducta con una acción.....	31
27.B Comete un delito de detención ilegal.....	31
28.B Descubrimiento y revelación de secretos.....	31
29.A Sí.....	31
30.C Denuncia de la persona agraviada.....	31
31.C Todas las opciones son correctas.....	31
32.B No es motivo de excusa absolutoria del delito.....	31
33.C En el momento en que se entra en la morada ajena (sin consentimiento del dueño).....	31
34.B Es un delito de allanamiento de persona jurídica.....	32
35.C El inmueble no constituye morada habitual del ofendido.....	32
36.A Está cometiendo un delito de omisión del deber de socorro.....	32
37.A a) En la Constitución.....	32
38.A a) Sí, cualquier persona.....	32
39.C c) A los delincuentes in fraganti, fugados y rebeldes.....	32
40.C c) Derecho a recibir visitas.....	32
41.A Médico forense.....	32
Tema 3.- Ley Orgánica de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad.....	33
42.B El Cuerpo Nacional de Policía.....	41
43.A Ministros de Defensa e Interior.....	41
44.C Instruir atestados por accidentes de circulación dentro del casco urbano.....	41
45.C Velar por el cumplimiento de las disposiciones generales.....	41

46.B Policía Judicial.....	41
47.C En el resto del territorio nacional donde no actúa el Cuerpo Nacional de Policía y el mar territorial.	41
48.A Respetabilidad.....	41
49.A Acudir al uso de la fuerza cuando sea estrictamente necesario.....	41
50.B Vigilar los espacios públicos, proteger las manifestaciones y mantener el orden en grandes concentraciones humanas.....	41
51.C Municipios.....	41
Tema 4.- Ley de Seguridad Privada.....	42
52.B Vigilante de Explosivos.....	49
53.A Estar en posesión del título de graduado escolar o equivalente.....	49
54.C Evitar la comisión de actos delictivos e infracciones en relación con el objeto de su protección.....	49
55.C Todas las opciones son correctas.....	49
56.A El personal de seguridad privada debe identificarse con la Tarjeta de Identidad Profesional a los miembros de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad y a los ciudadanos que se lo soliciten.....	49
57.A Los vigilantes de seguridad.....	49
58.B Solo si es con carácter complementario.....	49
59.C Todas las opciones son correctas.....	49
60.A Los vigilantes de seguridad.....	49
Tema 5.- La protección de datos.....	50
61.A La imagen es un dato de carácter personal, ya que identifica o hace identificable a una persona.....	55
62.A Un derecho fundamental protegido por el artículo 18.4 de la Constitución española.....	55
63.B Tiene por objeto adaptar el ordenamiento jurídico español al Reglamento 2016/679 de la Unión Europea.....	55
64.C La videovigilancia sólo debe utilizarse cuando no sea posible acudir a otros medios que causen menos impacto en la privacidad.....	55
65.C Las comunidades autónomas ostentan competencias de desarrollo normativo y ejecución del derecho fundamental a la protección de datos personales en su ámbito de actividad.....	55
66.A Vigilantes de seguridad o guardas rurales.....	55
66.B Controladores de accesos.....	55
66.C Todas las opciones son correctas.....	55
Tema 6.- Derecho de Admisión.....	56
67.A 300 personas.....	62
68.C La facultad que tienen los titulares de establecimientos públicos y los organizadores de espectáculos y actividades recreativas para determinar las condiciones de acceso y permanencia en los mismos, dentro de los límites que establece la ley.....	62
69.A Cuando el aforo establecido en la licencia se halle completo por los usuarios que se encuentren en el interior del local, o recinto.....	62
70.C Todas las opciones son correctas.....	62
71.C Tienen que ser objetivas, públicas y aplicadas por igual a todos los usuarios.....	62
72.A La reserva de admisión y el derecho de admisión son lo mismo.....	62
73.B Establecimientos públicos.....	62
74.A Actividades recreativas.....	62
75.A Tiene que llevar de forma visible un distintivo con la leyenda «Personal de control de acceso» que especifique su nombre y apellidos y, debajo, el número del carné que le habilita para desarrollar las funciones establecidas.....	63
76.C Espectáculos públicos.....	63
77.A Solicitadas para su la aprobación y visado al órgano competente de la Comunidad Autónoma.....	63
78.A La reserva de admisión.....	63
78.B Ilegal y el ciudadano podrá requerir la asistencia e intervención de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad.....	63
79.B El derecho de admisión.....	63
80.C Sí, siempre que se informe de las mismas a través de un cartel y que cumpla las prescripciones legales.....	63
Tema 7.- Personal de control de acceso.....	64
No opondrá oposición a este hecho y dará cuenta al responsable del establecimiento para que se la facilite.....	67

82.A Asegurar el normal desarrollo de la entrada de personas al establecimiento público, espectáculo público o actividad recreativa.....	69
83.B Siempre que exista un límite mínimo legal para acceder al local o espectáculo.....	69
84.B Es una de las funciones de los controladores de accesos.....	69
85.B Es una de las funciones de los controladores de accesos.....	69
86.C Todas las opciones son correctas.....	69
87.A Avisará a los servicios de seguridad o las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad.....	69
88.B El personal encargado del Servicio de Admisión deberá tener Hojas de Reclamaciones.....	69
89.C Todas las opciones son correctas.....	69
90.A El prestado por vigilantes de seguridad integrados en empresas de seguridad privada.....	69
Tema 1.- El control de accesos.....	71
91.B La entrada, la salida y el control dentro de la instalación.....	85
92.B Podrá impedir su entrada si procede.....	85
93.C Humanos, físicos y activos.....	85
94.C Todas las respuestas son correctas.....	85
95.B Se controla la autorización de entrada.....	85
96.C Todas las respuestas son correctas.....	85
97.A Identificación.....	85
98.B Autorización.....	85
99.C Las dos respuestas son incorrectas.....	85
100.B Deberán proporcionar los datos de su DNI, así como el objeto de su visita al responsable del control.....	85
101.C El control de los objetos portados por y sobre las personas.....	86
102.A El responsable del control lo considere oportuno.....	86
103.B Canalización.....	86
104.A Garantizar haber pasado los requisitos de acceso.....	86
105.C Todas las respuestas son correctas.....	86
106.A Esclusa.....	86
107.C Habrá que pedirle el DNI o pasaporte si es un visitante.....	86
108.B El control de paquetes, bolsos o maletas.....	86
109.C Cada zona tendrá un diseño y color diferente.....	86
110.B Comprobar que es quien dice ser mediante DNI, pasaporte, carnet conducir.....	86
111.C Todas las respuestas son correctas.....	86
112.A Deberá llevarla siempre bien visible.....	87
112.C Solo se emitirán acreditaciones en caso de eventos con altas personalidades.....	87
113.A Biométrico.....	87
113.C De pasada.....	87
Tema 2.- Plan de autoprotección.....	88
114.A Debe conocer el plan de emergencia y evacuación de su trabajo.....	95
115.C Todas las opciones son correctas.....	95
116.A El empresario, mediante la programación de simulacros que validaran los procedimientos y ayudaran a mejorarlos.....	95
117.B El marco orgánico y funcional previsto para una actividad, centro, establecimiento, espacio, instalación o dependencia, con el objeto de prevenir y controlar los riesgos sobre las personas y los bienes.....	95
118.B El empresario.....	95
119.B El capítulo 6 de la Norma Básica de Autoprotección.....	95
120.A El documento que contiene el conjunto de medidas de prevención y protección, previstas y, o implantadas, junto con la secuencia de las actuaciones a realizar ante la posibilidad de un siniestro y que deben ser conocidas por todas las personas que puedan verse afectadas.....	95
121.C Todas las opciones son correctas.....	96
122.A Densidad de ocupación, características de los ocupantes, existencia de personal foráneo, y limitaciones lumínicas.....	96
123.A En función del tipo de riesgo y según la gravedad.....	96
124.A Un accidente que puede ser controlado de forma sencilla y rápida por el personal con los medios de protección del sector.....	96
125.C Todas las opciones son correctas.....	96

126.A Accidente que precisa la actuación de todos los equipos y medios de protección de la empresa y la ayuda de medios de socorro y salvamento exteriores.....	96
127.C Todas las opciones son correctas.....	96
Tema 3.- Habilidades sociales.....	97
128.B Un conjunto de conductas que nos permiten interactuar y relacionarnos con los demás de manera efectiva y satisfactoria.....	110
129.C Las habilidades sociales (ligadas a la inteligencia emocional) tales como asertividad, empatía, escucha activa y autocontrol.....	110
130.A Se caracterizan por escuchar con atención y por ser capaces de comprender la perspectiva del interlocutor.....	110
131.A El autocontrol.....	110
132.D Todas las opciones son correctas.....	110
133.A Desconexión emocional.....	110
134.B Manipulación emocional.....	111
135.C Negación de emociones.....	111
136.C Todas se suelen considerar como causas del estrés.....	111
137.C Todas las opciones son incorrectas.....	111
138.A El vocabulario, la fluidez y el tiempo de habla.....	111
139.A Surge de modo natural, no patológico, como reacción a nuestro ritmo de vida y dentro de los procesos de adaptación a los cambios.....	111
140.C Hacer ejercicio, una dieta saludable y ser asertivo.....	111
141.A Estrés.....	111
142.A Antes de responder, esperar a que la persona exprese su irritación, escucha activa (cuál es el motivo de su hostilidad) y empática (qué siente).....	111
Tema 4.- Primeros auxilios.....	112
143.B Pretenden mantener con vida a las víctimas.....	124
144.A El traslado correcto y rápido al hospital.....	124
145.C Evitar que se traslade de forma incorrecta a los heridos.....	124
146.B Muy grave.....	124
147.A Quemaduras muy extensas.....	124
148.B Luxaciones, fracturas o esguinces.....	124
149.A Emanación de sangre a borbotones.....	124
150.A La cantidad de sangre perdida y la rapidez en su pérdida.....	124
151.A Hemorragia interna.....	124
152.A Cuando la víctima está consciente y no respira.....	124
153.B En el mismo lugar donde se encuentre.....	125
154.B Debemos intentar desenganchar a la persona ayudados por cualquier elemento no conductor.....	125
155.A Tiene que permanecer tendido.....	125
156.C Hay que estimar el peso del herido.....	125
157.A Cuando el herido tiene una pierna lesionada.....	125
158.B Que sea colocado de forma semisentada.....	125
159.A Contractura muscular y vómito en poso de café.....	125
160.C Traumatismo de columna vertebral.....	125
161.C Echar agua fría y limpia solo sobre las zonas quemadas.....	125

i TÍTULO PRELIMINAR

Artículo 1.

① La soberanía reside en el pueblo

1. España se constituye en un Estado social y democrático de Derecho, que propugna como valores superiores de su ordenamiento jurídico la libertad, la justicia, la igualdad y el pluralismo político.
2. La soberanía nacional reside en el pueblo español, del que emanan los poderes del Estado.
3. La forma política del Estado español es la Monarquía parlamentaria.

Artículo 2.

① Unidad de la Nación y derecho a la autonomía

La Constitución se fundamenta en la indisoluble unidad de la Nación española, patria común e indivisible de todos los españoles, y reconoce y garantiza el derecho a la autonomía de las nacionalidades y regiones que la integran y la solidaridad entre todas ellas.

Artículo 3.

① El castellano y las demás lenguas españolas

1. El castellano es la lengua española oficial del Estado. Todos los españoles tienen el deber de conocerla y el derecho a usarla.
2. Las demás lenguas españolas serán también oficiales en las respectivas Comunidades Autónomas de acuerdo con sus Estatutos.
3. La riqueza de las distintas modalidades lingüísticas de España es un patrimonio cultural que será objeto de especial respeto y protección.

Artículo 4.

① La bandera de España y las de las Comunidades Autónomas

1. La bandera de España está formada por tres franjas horizontales, roja, amarilla y roja, siendo la amarilla de doble anchura que cada una de las rojas.
2. Los Estatutos podrán reconocer banderas y enseñas propias de las Comunidades Autónomas. Estas se utilizarán junto a la bandera de España en sus edificios públicos y en sus actos oficiales.

Artículo 5.

① Madrid, capital

La capital del Estado es la villa de Madrid.

Artículo 6.

① Partidos políticos

Los partidos políticos expresan el pluralismo político, concurren a la formación y manifestación de la voluntad popular y son instrumento fundamental para la participación política. Su creación y el ejercicio de su actividad son libres dentro del respeto a la Constitución y a la ley. Su estructura interna y funcionamiento deberán ser democráticos.

Artículo 7.

① Sindicatos y asociaciones empresariales

Los sindicatos de trabajadores y las asociaciones empresariales contribuyen a la defensa y promoción de los intereses económicos y sociales que les son propios. Su creación y el ejercicio de su actividad son libres dentro del respeto a la Constitución y a la ley. Su estructura interna y funcionamiento deberán ser democráticos.

Artículo 8.

① Fuerzas Armadas

1. Las Fuerzas Armadas, constituidas por el Ejército de Tierra, la Armada y el Ejército del Aire, tienen como misión garantizar la soberanía e independencia de España, defender su integridad territorial y el ordenamiento constitucional.
2. Una ley orgánica regulará las bases de la organización militar conforme a los principios de la presente Constitución.

Artículo 9.

① Respeto a la ley

1. Los ciudadanos y los poderes públicos están sujetos a la Constitución y al resto del ordenamiento jurídico.

① Libertad e igualdad

2. Corresponde a los poderes públicos promover las condiciones para que la libertad y la igualdad del individuo y de los grupos en que se integra sean reales y efectivas; remover los obstáculos que impidan o dificulten su plenitud y

facilitar la participación de todos los ciudadanos en la vida política, económica, cultural y social.

① **Garantías jurídicas**

3. La Constitución garantiza el principio de legalidad, la jerarquía normativa, la publicidad de las normas, la irretroactividad de las disposiciones sancionadoras no favorables o restrictivas de derechos individuales, la seguridad jurídica, la responsabilidad y la interdicción de la arbitrariedad de los poderes públicos.

ii **Solución:** 125 artículos y dos disposiciones transitorias.

iii **Solución:** La Constitución no establece el escudo de la bandera. Este fue establecido por Real Decreto 2964/1981, de 18 de diciembre, por el que se hace público el modelo oficial del Escudo de España.

iv **TÍTULO I:** De los derechos y deberes fundamentales

Artículo 10.

① **Derechos de la persona**

1. La dignidad de la persona, los derechos inviolables que le son inherentes, el libre desarrollo de la personalidad, el respeto a la ley y a los derechos de los demás son fundamento del orden político y de la paz social.

2. Las normas relativas a los derechos fundamentales y a las libertades que la Constitución reconoce se interpretarán de conformidad con la Declaración Universal de Derechos Humanos y los tratados y acuerdos internacionales sobre las mismas materias ratificados por España.

CAPÍTULO PRIMERO De los españoles y los extranjeros

Artículo 11.

① **Nacionalidad**

1. La nacionalidad española se adquiere, se conserva y se pierde de acuerdo con lo establecido por la ley.

2. Ningún **español de origen** podrá ser privado de su nacionalidad.

3. El Estado podrá concertar tratados de doble nacionalidad con los países iberoamericanos o con aquellos que hayan tenido o tengan una particular vinculación con España. En estos mismos países, aun cuando no reconozcan a sus ciudadanos un derecho recíproco, podrán naturalizarse los españoles sin perder su nacionalidad de origen.

Artículo 12.

① **Mayoría de edad: 18 años**

Los españoles son mayores de edad a los 18 años.

Artículo 13.

1. Los extranjeros gozarán en España de las libertades públicas que garantiza el presente Título en los términos que establezcan los tratados y la ley.

2. Solamente los españoles serán titulares de los derechos reconocidos en el artículo 23, salvo lo que, atendiendo a criterios de reciprocidad, pueda establecerse por tratado o ley para el derecho de sufragio activo y pasivo en las elecciones municipales.

3. La extradición sólo se concederá en cumplimiento de un tratado o de la ley, atendiendo al principio de reciprocidad. Quedan excluidos de la extradición los delitos políticos, no considerándose como tales los actos de terrorismo.

4. La ley establecerá los términos en que los ciudadanos de otros países y los apátridas podrán gozar del derecho de asilo en España.

v **SECCIÓN 2.ª** De los derechos y deberes de los ciudadanos

Artículo 30.

1. Los españoles tienen el derecho y el deber de defender a España.

2. La ley fijará las obligaciones militares de los españoles y regulará, con las debidas garantías, la objeción de conciencia, así como las demás causas de exención del servicio militar obligatorio, pudiendo imponer, en su caso, una prestación social sustitutoria.

3. Podrá establecerse un servicio civil para el cumplimiento de fines de interés general.

4. Mediante ley podrán regularse los deberes de los ciudadanos en los casos de grave riesgo, catástrofe o calamidad pública.

Artículo 31.

1. Todos contribuirán al sostenimiento de los gastos públicos de acuerdo con su capacidad económica mediante un sistema tributario justo inspirado en los principios de igualdad y progresividad que, en ningún caso, tendrá alcance confiscatorio.

2. El gasto público realizará una asignación equitativa de los recursos públicos, y su programación y ejecución responderán a los criterios de eficiencia y economía.

vi **CAPÍTULO TERCERO:** De los principios rectores de la política social y económica

Artículo 39.

① Protección a la familia y a la infancia

1. Los poderes públicos aseguran la protección social, económica y jurídica de la familia.
2. Los poderes públicos aseguran, asimismo, la protección integral de los hijos, iguales éstos ante la ley con independencia de su filiación, y de las madres, cualquiera que sea su estado civil. La ley posibilitará la investigación de la paternidad.
3. Los padres deben prestar asistencia de todo orden a los hijos habidos dentro o fuera del matrimonio, durante su minoría de edad y en los demás casos en que legalmente proceda.
4. Los niños gozarán de la protección prevista en los acuerdos internacionales que velan por sus derechos.

Artículo 40.

① Libertad de empresa.

① Economía de mercado

① Redistribución de la renta

1. Los poderes públicos promoverán las condiciones favorables para el progreso social y económico y para una distribución de la renta regional y personal más equitativa, en el marco de una política de estabilidad económica. De manera especial realizarán una política orientada al pleno empleo.

① Pleno empleo. Formación profesional. Jornada y descanso laboral

2. Asimismo, los poderes públicos fomentarán una política que garantice la formación y readaptación profesionales; velarán por la seguridad e higiene en el trabajo y garantizarán el descanso necesario, mediante la limitación de la jornada laboral, las vacaciones periódicas retribuidas y la promoción de centros adecuados.

Artículo 41.

① Seguridad Social

Los poderes públicos mantendrán un régimen público de Seguridad Social para todos los ciudadanos, que garantice la asistencia y prestaciones sociales suficientes ante situaciones de necesidad, especialmente en caso de desempleo. La asistencia y prestaciones complementarias serán libres.

Artículo 42.

① Emigrantes

El Estado velará especialmente por la salvaguardia de los derechos económicos y sociales de los trabajadores españoles en el extranjero y orientará su política hacia su retorno.

Artículo 43.

① Protección a la salud

1. Se reconoce el derecho a la protección de la salud.
2. Compete a los poderes públicos organizar y tutelar la salud pública a través de medidas preventivas y de las prestaciones y servicios necesarios. La ley establecerá los derechos y deberes de todos al respecto.
3. Los poderes públicos fomentarán la educación sanitaria, la educación física y el deporte. Asimismo facilitarán la adecuada utilización del ocio.

Artículo 44.

1. Los poderes públicos promoverán y tutelarán el acceso a la cultura, a la que todos tienen derecho.
2. Los poderes públicos promoverán la ciencia y la investigación científica y técnica en beneficio del interés general.

Artículo 45.

1. Todos tienen el derecho a disfrutar de un medio ambiente adecuado para el desarrollo de la persona, así como el deber de conservarlo.
2. Los poderes públicos velarán por la utilización racional de todos los recursos naturales, con el fin de proteger y mejorar la calidad de la vida y defender y restaurar el medio ambiente, apoyándose en la indispensable solidaridad colectiva.
3. Para quienes violen lo dispuesto en el apartado anterior, en los términos que la ley fije se establecerán sanciones penales o, en su caso, administrativas, así como la obligación de reparar el daño causado.

Artículo 46.

Los poderes públicos garantizarán la conservación y promoverán el enriquecimiento del patrimonio histórico, cultural y artístico de los pueblos de España y de los bienes que lo integran, cualquiera que sea su régimen jurídico y su titularidad. La ley penal sancionará los atentados contra este patrimonio.

Artículo 47.

Todos los españoles tienen derecho a disfrutar de una vivienda digna y adecuada. Los poderes públicos promoverán las condiciones necesarias y establecerán las normas pertinentes para hacer efectivo este derecho, regulando la

utilización del suelo de acuerdo con el interés general para impedir la especulación.

La comunidad participará en las plusvalías que genere la acción urbanística de los entes públicos.

Artículo 48.

Los poderes públicos promoverán las condiciones para la participación libre y eficaz de la juventud en el desarrollo político, social, económico y cultural.

Artículo 49.

Los poderes públicos realizarán una política de previsión, tratamiento, rehabilitación e integración de los disminuidos físicos, sensoriales y psíquicos, a los que prestarán la atención especializada

- ① Fomento del deporte
- ① Acceso a la cultura
- ① Medio ambiente.
- ① Calidad de vida
- ① Conservación del patrimonio artístico
- ① Derecho a la vivienda.
- ① Utilización del suelo
- ① Participación de la juventud

Atención a los disminuidos físicos que requieran y los ampararán especialmente para el disfrute de los derechos que este Título otorga a todos los ciudadanos.

Artículo 50.

Los poderes públicos garantizarán, mediante pensiones adecuadas y periódicamente actualizadas, la suficiencia económica a los ciudadanos durante la tercera edad. Asimismo, y con independencia de las obligaciones familiares, promoverán su bienestar mediante un sistema de servicios sociales que atenderán sus problemas específicos de salud, vivienda, cultura y ocio.

Artículo 51.

1. Los poderes públicos garantizarán la defensa de los consumidores y usuarios, protegiendo, mediante procedimientos eficaces, la seguridad, la salud y los legítimos intereses económicos de los mismos.
2. Los poderes públicos promoverán la información y la educación de los consumidores y usuarios, fomentarán sus organizaciones y oirán a éstas en las cuestiones que puedan afectar a aquéllos, en los términos que la ley establezca.
3. En el marco de lo dispuesto por los apartados anteriores, la ley regulará el comercio interior y el régimen de autorización de productos comerciales.

Artículo 52.

La ley regulará las organizaciones profesionales que contribuyan a la defensa de los intereses económicos que les sean propios. Su estructura interna y funcionamiento deberán ser democráticos.

vii **CAPÍTULO QUINTO: De la suspensión de los derechos y libertades**

Artículo 55.

1. Los derechos reconocidos en los artículos 17, 18, apartados 2 y 3, artículos 19, 20, apartados 1, a) y d), y 5, artículos 21, 28, apartado 2, y artículo 37, apartado 2, podrán ser suspendidos cuando se acuerde la declaración del estado de excepción o de sitio en los términos previstos en la Constitución. Se exceptúa de lo establecido anteriormente el apartado 3 del artículo 17 para el supuesto de declaración de estado de excepción.
2. Una ley orgánica podrá determinar la forma y los casos en los que, de forma individual y con la necesaria intervención judicial y el adecuado control parlamentario, los derechos reconocidos en los artículos 17, apartado 2, y 18, apartados 2 y 3, pueden ser suspendidos para personas determinadas, en relación con las investigaciones correspondientes a la actuación de bandas armadas o elementos terroristas.

La utilización injustificada o abusiva de las facultades reconocidas en dicha ley orgánica producirá responsabilidad penal, como violación de los derechos y libertades reconocidos por las leyes.

viii **CAPÍTULO II Principios básicos de actuación**

Artículo quinto.

Son principios básicos de actuación de los miembros de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad los siguientes:

1. Adecuación al ordenamiento jurídico, especialmente:
 - a) Ejercer su función con absoluto respeto a la Constitución y al resto del ordenamiento jurídico.
 - b) Actuar, en el cumplimiento de sus funciones, con absoluta neutralidad política e imparcialidad y, en consecuencia, sin discriminación alguna por razón de raza, religión u opinión.

- c) Actuar con integridad y dignidad. En particular, deberán abstenerse de todo acto de corrupción y oponerse a él resueltamente.
- d) Sujetarse en su actuación profesional, a los principios de jerarquía y subordinación. En ningún caso, la obediencia debida podrá amparar órdenes que entrañen la ejecución de actos que manifiestamente constituyan delito o sean contrarios a la Constitución o a las Leyes.
- e) Colaborar con la Administración de Justicia y auxiliarla en los términos establecidos en la Ley.

2. Relaciones con la comunidad. Singularmente:

- a) Impedir, en el ejercicio de su actuación profesional, cualquier práctica abusiva, arbitraria o discriminatoria que entrañe violencia física o moral.
- b) Observar en todo momento un trato correcto y esmerado en sus relaciones con los ciudadanos, a quienes procurarán auxiliar y proteger, siempre que las circunstancias lo aconsejen o fueren requeridos para ello. En todas sus intervenciones, proporcionarán información cumplida, y tan amplia como sea posible, sobre las causas y finalidad de las mismas.
- c) En el ejercicio de sus funciones deberán actuar con la decisión necesaria, y sin demora cuando de ello dependa evitar un daño grave, inmediato e irreparable; rigiéndose al hacerlo por los principios de congruencia, oportunidad y proporcionalidad en la utilización de los medios a su alcance.
- d) Solamente deberán utilizar las armas en las situaciones en que exista un riesgo racionalmente grave para su vida, su integridad física o las de terceras personas, o en aquellas circunstancias que puedan suponer un grave riesgo para la seguridad ciudadana y de conformidad con los principios a que se refiere el apartado anterior.

3. Tratamiento de detenidos, especialmente:

- a) Los miembros de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad deberán identificarse debidamente como tales en el momento de efectuar una detención.
- b) Velarán por la vida e integridad física de las personas a quienes detuvieren o que se encuentren bajo su custodia y respetarán el honor y la dignidad de las personas.
- c) Darán cumplimiento y observarán con la debida diligencia los trámites, plazos y requisitos exigidos por el ordenamiento jurídico, cuando se proceda a la detención de una persona.

4. Dedicación profesional.

Deberán llevar a cabo sus funciones con total dedicación, debiendo intervenir siempre, en cualquier tiempo y lugar, se hallaren o no de servicio, en defensa de la Ley y de la seguridad ciudadana.

5. Secreto profesional.

Deberán guardar riguroso secreto respecto a todas las informaciones que conozcan por razón o con ocasión del desempeño de sus funciones. No estarán obligados a revelar las fuentes de información salvo que el ejercicio de sus funciones o las disposiciones de la Ley les impongan actuar de otra manera.

6. Responsabilidad.

Son responsables personal y directamente por los actos que en su actuación profesional llevaren a cabo, infringiendo o vulnerando las normas legales, así como las reglamentarias que rijan su profesión y los principios enunciados anteriormente, sin perjuicio de la responsabilidad patrimonial que pueda corresponder a las Administraciones Públicas por las mismas.
