

Seguridad integral en centros comerciales: prevención, comunicación y actuación

Modalidad: curso e-Learning Duración: 4 horas

Categorías: PRL, seguridad y medioambiente

OBJETIVOS

- Identificar los principales riesgos de seguridad en centros comerciales y aplicar técnicas de actuación preventiva y de respuesta
- Diferenciar y gestionar situaciones de robo, hurto, agresión y vandalismo, priorizando siempre la seguridad de las personas
- Realizar funciones de control de accesos, rondas de seguridad, custodia de llaves y manejo de la central receptora de alarmas (CRA)
- Aplicar técnicas de comunicación profesional con clientes, compañeros y fuerzas de seguridad, incluyendo comunicación táctica por emisora y telefónica
- Desarrollar habilidades de empatía, asertividad y trato inclusivo con todo tipo de público, incluidas personas con discapacidad
- Ejecutar protocolos de primeros auxilios en emergencias: RCP, maniobra de Heimlich, control de hemorragias y uso del desfibrilador (DEA)
- Actuar en situaciones de incendio, conociendo el uso de extintores, BIE e hidrantes, así como las técnicas de evacuación y control del pánico
- Mantener una actitud profesional, ética y responsable que refuerce la confianza del público y la imagen del centro comercial

CONTENIDOS

Seguridad Integral en Centros Comerciales: Prevención, Comunicación y Actuación

UNIDAD - Base normativa

- Estudio y técnicas de actuación ante riesgos específicos
- Robos y hurtos: identificar, diferenciar y actuar
- Agresiones: proteger sin agravar
- Actos de vandalismo: prevenir, contener, reportar
- Tipos de servicios
- Control de accesos
- Rondas interiores
- Custodia de llaves
- Central receptora de alarmas (CRA)

UNIDAD - Técnicas de comunicación

- Comunicación profesional con clientes
- Identificación y percepción
- Comunicación asimétrica profesional/cliente
- Empatía
- Asertividad
- Comunicación táctica
- Comunicación táctica con emisoras
- Comunicación telefónica
- Ayudas externas
- Llamadas maliciosas: detección y actuación

- Colaboracion durante la intervencion
- Denuncias
- La seguridad
- Detenciones hostiles
- Comunicacion tactica durante la intervencion
- Gestion del entorno: control de masas
- Ejemplo real ilustrativo
- Normas de trato con personas con discapacidad
- Principios generales del trato inclusivo
- Discapacidad fisica: movilidad reducida
- Discapacidad sensorial: visual o auditiva
- Discapacidad intelectual o psicosocial
- Discapacidad no visible: actuar con sensibilidad

UNIDAD - Tecnicas de primeros auxilios

- Resucitacion cardiopulmonar (RCP)
- ¿Que es la parada cardiorrespiratoria?
- Secuencia de actuacion: protocolo PAS
- Como realizar una RCP paso a paso
- ¿Y si hay un desfibrilador (DEA)?
- Conclusion
- Maniobra de Heimlich
- ¿Como saber si una persona se esta atragantando?
- ¿Que hacer ante un atragantamiento grave?
- Conclusion
- Epilepsia
- ¿Como reconocer una crisis epileptica?
- Que hacer ante una crisis epileptica
- Como gestionar el entorno
- Contencion de hemorragias y vendajes
- Tipos de hemorragias
- Actuacion ante una hemorragia externa: paso a paso
- Manejo basico de desfibriladores
- ¿Cuando se utiliza un DEA?

UNIDAD - Actuacion en caso de incendio

- Utilizacion de extintores, bocas de incendio equipadas e hidrantes
- Extintores
- Bocas de incendio equipadas (BIE)
- Hidrantes
- Ejemplo real ilustrativo
- Orientacion en supuestos de escasa visibilidad
- Memorizar rutas
- Controlar el panico colectivo
- Rescate de personas
- Arrastres
- Gestionar el entorno y la informacion
- Servicios medicos o de emergencias
- Utilizacion de equipos autonomos de respiracion
- ¿En que consiste un equipo autonomo de respiracion?

¿Cuándo debe utilizarse un ERA?

Aplicación práctica en un centro comercial

Técnicas de evacuación

- La clave: anticipación, liderazgo y calma
- Técnicas de evacuación aplicadas
- Psicología de la evacuación
- Coordinación con otros equipos

UNIDAD - Patrullaje con coches y motocicletas

- Técnicas de conducción
- Conducir con ojos de vigilante
- Adaptar la conducción al entorno
- Control del vehículo en situaciones críticas
- El mantenimiento también es vigilancia
- Ejemplo real ilustrativo
- Control de vehículos en accesos, viales y aparcamientos
- El acceso
- Circulación en viales internos
- Supervisión de aparcamientos
- El control como equilibrio entre autoridad y servicio
- Ejemplo real ilustrativo

UNIDAD - Colaboración con las fuerzas y cuerpos de seguridad

- Colaboración con las fuerzas y cuerpos de seguridad
- Roles bien diferenciados, pero complementarios
- Como se construye una colaboración efectiva
- Durante la intervención policial
- La importancia de la documentación
- Ejemplo real ilustrativo