

Seguridad integral en centros comerciales: prevencion, comunicacion y actuacion

Modalidad: curso e-Learning Duración: 4 horas

Categorías: PRL, seguridad y medioambiente

OBJETIVOS

- Identificar los principales riesgos de seguridad en centros comerciales y aplicar tecnicas de actuacion preventiva y de respuesta
- Diferenciar y gestionar situaciones de robo, hurto, agresion 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 tecnicas de comunicacion profesional con clientes, compagneros y fuerzas de seguridad, incluyendo comunicacion tactica por emisora y telefonica
- Desarrollar habilidades de empatia, asertividad y trato inclusivo con todo tipo de publico, 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, asi como las tecnicas de evacuacion y control del panico
- Mantener una actitud profesional, etica y responsable que refuerce la confianza del publico y la imagen del centro comercial

CONTENIDOS

Seguridad Integral en Centros Comerciales: Prevencion, Comunicacion y Actuacion

UNIDAD - Base normativa

- Estudio y tecnicas de actuacion ante riesgos especificos
- 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 - Tecnicas de comunicacion

- Comunicacion profesional con clientes
- Identificacion y percepcion
- Comunicacion asimetrica profesional/cliente
- Empatia
- Asertividad
- Comunicacion tactica
- Comunicacion tactica con emisoras
- Comunicacion telefonica
- Ayudas externas
- Llamadas maliciosas: deteccion y actuacion
- Comunicacion con las fuerzas y cuerpos de seguridad
- Solicitud de presencia policial
- Como comunicar con la policia de forma eficaz
- 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?
- ¿Cuando debe utilizarse un ERA?
- Aplicacion practica en un centro comercial
- Tecnicas de evacuacion
- La clave: anticipacion, liderazgo y calma
- Tecnicas de evacuacion aplicadas
- Psicologia de la evacuacion
- Coordinacion con otros equipos

UNIDAD - Patrullaje con coches y motocicletas

- Tecnicas de conduccion
- Conducir con ojos de vigilante
- Adaptar la conduccion al entorno
- Control del vehiculo en situaciones criticas
- El mantenimiento tambien es vigilancia
- Ejemplo real ilustrativo
- Control de vehiculos en accesos, viales y aparcamientos

- El acceso
- Circulacion en viales internos
- Supervision de aparcamientos
- El control como equilibrio entre autoridad y servicio
- Ejemplo real ilustrativo

UNIDAD - Colaboracion con las fuerzas y cuerpos de seguridad

- Colaboracion con las fuerzas y cuerpos de seguridad
- Roles bien diferenciados, pero complementarios
- Como se construye una colaboracion efectiva
- Durante la intervencion policial
- La importancia de la documentacion
- Ejemplo real ilustrativo