

Guía Docente: La dirección y la planificación en la seguridad privada. Calidad de servicio

DATOS GENERALES	
Facultad	Facultad de Criminología
Titulación	Grado en Ciencias de la Seguridad
Plan de estudios	2016
Materia	Ciencias de la Seguridad
Carácter	Obligatorio
Período de impartición	Tercer Trimestre
Curso	Tercero
Nivel/Ciclo	Grado
Créditos ECTS	6
Lengua en la que se imparte	Castellano
Prerrequisitos	No se precisa

DATOS DEL PROFESORADO			
Profesor Responsable	Adán Arboledas Briceño	Correo electrónico	adan.arboledas@ui1.es
Área		Facultad	Facultad de Criminología
Perfil Profesional 2.0	Graduado en Criminología y Seguridad, con mención universitaria especial en en este ámbito. Cuenta con especializaciones en el campo de la seguridad y con experiencia docente en cursos impartidos a miembros de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, así como en análisis de la criminalidad.		

CONTEXTUALIZACIÓN Y JUSTIFICACIÓN DE LA ASIGNATURA

<p>Asignaturas de la materia</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Catálogo Nacional de Medios y Recursos Movilizables y Emergencias • Centros de Coordinación de Emergencias • Elaboración e Implantación de Planes Territoriales y Especiales • Introducción a la seguridad privada. Ámbitos de actuación, actividades, servicios y funciones • La dirección y la planificación en la seguridad privada. Calidad de servicio • Mecanismos para el Control de Riesgo en la Seguridad Privada • Plan de Seguridad Integral en la Seguridad Privada • Planes de Autoprotección I • Planes de Autoprotección II • Planes de Autoprotección III • Planes de Seguridad y Emergencias en Espectáculos Pirotécnicos • Reglamento de Protección contra Incendios y RIPI • Riesgos I • Riesgos II • Seguridad Ambiental • Seguridad contra Incendios • Seguridad Pública y Seguridad Privada • Técnicas de Dirección y Gestión de Equipos
<p>Contexto y sentido de la asignatura en la titulación y perfil profesional</p>	<p>Esta asignatura posee gran importancia en cuanto a la relación profesional del experto/a en seguridad con aquellas personas titulares de la protección o sus bienes. En este sentido, la asignatura posee una doble vertiente: por una parte, se pone el acento en la correcta gestión del personal de seguridad y en la previsión de contingencias del servicio; por otra, se resalta la vertiente empresarial que indudablemente ostenta toda corporación de seguridad (pública y privada). En este último sentido, se profundiza en los conocimientos relativos a la calidad de servicio y al proceso auditor de la empresa de seguridad.</p> <p>Los futuros egresados del Grado en Ciencias de la Seguridad obtendrán así una visión global del concepto de calidad de servicio en materia de prestación de servicios en seguridad, de la correcta relación con el ciudadano y el pleno respeto de sus derechos fundamentales, así como de los aspectos metodológicos del proceso de auditoría. Esto redundará en una mayor comprensión del concepto de control de la empresa de seguridad, vista tanto desde un punto de vista técnico como netamente empresarial.</p> <p>Por último, se propone un refuerzo didáctico de aquellos aspectos que se relacionan con los derechos fundamentales de la ciudadanía y que pueden verse afectados en el ejercicio de las funciones propias de las corporaciones de seguridad, tanto a nivel público como privado. Se pretende con ello instruir al alumnado en la protección de derechos fundamentales mediante la detección de conductas discriminatorias que, en la práctica, pueden pasar desapercibidas.</p>

COMPETENCIAS QUE ADQUIERE EL ESTUDIANTE Y RESULTADOS DE APRENDIZAJE

<p>Competencias de la asignatura</p>	<ul style="list-style-type: none"> • CB02: Saber aplicar sus conocimientos a su trabajo o vocación de una forma profesional y poseer las competencias que suelen demostrarse por medio de la elaboración y defensa de argumentos y la resolución de problemas dentro de su área de estudio. • CB04: Transmitir información, ideas, problemas y soluciones a un público tanto especializado como no especializado. • CG01: Conocer, saber organizar y planificar los recursos individuales y colectivos
---	---

	<p>disponibles para el ejercicio, en sus distintas modalidades, de la profesión.</p> <ul style="list-style-type: none"> • CG02: Capacidad para asesorar a terceros en cuestiones concretas y específicas que solo la especialización en una materia puede otorgar. • CG04: Resolución de problemas en materias relativas a la seguridad. • CG05: Motivación por la calidad. • CE01: Saber aplicar los conocimientos de seguridad en las diferentes posibilidades de desarrollo profesional existentes y poseer las competencias de elaboración, síntesis y defensa de sus propios argumentos para la resolución de los distintos problemas que la inseguridad plantea a través del estudio de casos reales. • CE02: Capacidad de reunir, seleccionar e interpretar datos relevantes en procedimientos o investigaciones para emitir juicios de valor y opiniones críticas que no solo incluyan una reflexión cualificada sobre temas relevantes relacionados con la seguridad desde la triple vertiente social, científica y ética, sino que también sean capaces de asesorar y realizar propuestas de intervención o actuación en materias relacionadas con la seguridad. • CE03: Comprender la información, ser capaz de seleccionarla, interpretarla, recordarla y trasladarla a nuevos contextos y realidades de seguridad. • CE04: Habilidad para identificar problemas de seguridad, investigarlos y formular cuestiones. • CE11: Comprender el marco legal que regula las actividades relacionadas con la seguridad. Conocer la normativa vigente que afecta a los distintos tipos delictivos y criminales, y ser capaz de planificar y desarrollar la propia actividad de acuerdo con la normativa reguladora. Conocer el sistema regulador de los derechos y deberes en una sociedad democrática y las diferentes instituciones que velan por el mantenimiento de la seguridad. • CE13: Conocer la prevención de los riesgos laborales en el ámbito de la seguridad, aplicando medidas de higiene y de protección, tanto personales como de las instalaciones y medios, y responder ante las contingencias, planteando soluciones y resolviendo los problemas surgidos en la realización del trabajo. • CE14: Definir y organizar procesos de tratamiento de la información y de la documentación interpretándola, codificándola y garantizando el cumplimiento de las normas relativas al secreto profesional, garantizando el flujo de información profesional entre las distintas unidades/servicios. Organizar/gestionar los archivos de documentación e información, siendo capaces de manejar fuentes y bases de datos para emplear y obtener información, así como recursos electrónicos. • CE15: Conocimiento de la normativa regional, estatal y supraestatal que regula las actividades en materia de seguridad, tanto pública como privada. • CU03: Utilizar la expresión oral y escrita de forma adecuada en contextos personales y profesionales. • CU06: Aprender a trabajar individualmente de forma activa. • CU08: Entender las prácticas y el trabajo colaborativo como una forma de aplicar la teoría y como una manera de indagar sobre la práctica de valores teóricos. • CU15: Utilizar una adecuada estructura lógica y un lenguaje apropiado para el público no especialista y escribir con corrección. • CU16: Saber transmitir un informe técnico de la especialidad.
<p>Resultados de aprendizaje de la asignatura</p>	<ul style="list-style-type: none"> • El interés por una buena gestión y dirección de cada servicio, tanto en seguridad privada como pública. • Adquirir las competencias necesarias para saber dirigir a un equipo compuesto por varias personas distribuidas en un determinado espacio físico. • Conocer qué es, cómo funciona, para qué sirve y cómo se gestiona un centro de coordinación de seguridad o emergencias. • Conocer las técnicas de planificación de servicios de seguridad.

PROGRAMACION DE CONTENIDOS

Breve descripción de la asignatura	A través de esta asignatura se adquirirán los conocimientos de la materia necesarios para poder llevar a cabo una buena gestión de la calidad del servicio prestado, así como los recursos necesarios para este fin, y para saber las normas que regulan dicha calidad de servicio, cómo aplicarlas y cómo obtener sus distintas certificaciones.
Contenidos	<p>UNIDAD DIDÁTICA 1-DIRECCIÓN Y PLANIFICACIÓN DE LA SEGURIDAD. CONCEPTOS FUNDAMENTALES.</p> <p>1.1 LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS EN SEGURIDAD: UNA VISIÓN EMPRESARIAL.</p> <p>1.2 EL ORGANIGRAMA JERÁRQUICO EN LA DIRECCIÓN PÚBLICA Y PRIVADA.</p> <p>1.3 LA PLANIFICACIÓN DE LA SEGURIDAD COMO ELEMENTO DIFERENCIADO EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS.</p> <p>UNIDAD DIDÁTICA 2-GESTIÓN Y RECURSOS EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SEGURIDAD.</p> <p>2.1 ELEMENTOS HUMANOS EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SEGURIDAD.</p> <p>2.2 ELEMENTOS MATERIALES.</p> <p>2.3 PLURALIDAD DE CONTINGENCIAS OPERATIVAS Y SU PREVISIÓN.</p> <p>UNIDAD DIDÁTICA 3-INTRODUCCIÓN AL CONCEPTO DE CALIDAD.</p> <p>3.1 LA CALIDAD COMO ELEMENTO DIFERENCIADO EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS.</p> <p>3.2 CALIDAD DEL SERVICIO VS. CALIDAD DE SERVICIO.</p> <p>3.3 LA MEDICIÓN DE LA CALIDAD.</p> <p>UNIDAD DIDÁTICA 4-LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD EN SEGURIDAD.</p> <p>4.1 LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD COMO ELEMENTO DIFERENCIADO.</p> <p>4.2 PRINCIPALES CARACTERÍSTICAS DE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD.</p> <p>4.3 HERRAMIENTAS PARA LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD.</p> <p>4.4 EL CONTROL PÚBLICO DE LA EMPRESA DE SEGURIDAD PRIVADA.</p> <p>UNIDAD DIDÁTICA 5- LA AUDITORÍA DE SEGURIDAD.</p> <p>5.1 INTRODUCCIÓN A AL CONCEPTO DE AUDITORÍA.</p> <p>5.2 LOS DIFERENTES TIPOS DE AUDITORÍA.</p>

5.3 EL PROCESO DE AUDITORÍA EN SEGURIDAD.

UNIDAD DIDÁCTICA 6-LA ATENCIÓN AL CIUDADANO EN SEGURIDAD PÚBLICA Y PRIVADA.

6.1 HISTORIA DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS EN LA SEGURIDAD CIUDADANA POR PARTE DE LAS FUERZAS PÚBLICAS.

6.2 DINÁMICA, EXIGENCIAS Y PROBLEMÁTICA DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS EN LA SOCIEDAD MODERNA.

6.3 LA ATENCIÓN AL CIUDADANO EN SEGURIDAD PRIVADA.

6.4 PRESTACIÓN DE SERVICIOS EN SEGURIDAD PRIVADA Y CIUDADANÍA.

METODOLOGÍA

Actividades formativas

- **Foro de debate:** destinado a fomentar el pensamiento crítico y la expresión ordenada de ideas relacionadas con la materia de estudio, mediante la fórmula aportación y réplica.
- **Resolución de casos prácticos:** orientados a los contenidos específicos de cada unidad didáctica.
- **Diseño de indicadores y encuesta** para medición de la calidad subjetiva.
- **Comentario dirigido:** orientado a evaluar la adquisición de conocimientos pero también la exposición de los propios puntos de vista. Versará sobre casos reales, y se facilitará al alumno, sin coartar su libertad, los ítems que se evaluarán, para facilitar la síntesis de conclusiones.
- **Realización de un proceso de auditoría:** este trabajo englobará un proceso completo de auditoría a una empresa de seguridad, y se realizará colectivamente.

EVALUACIÓN

Sistema evaluativo

En caso de que la situación sanitaria impida la realización presencial de los exámenes con todas las garantías, la Universidad Isabel I celebrará dichas pruebas en modalidad online. Para la realización de dichos exámenes, la universidad incorporará la herramienta de proctoring a nuestra plataforma tecnopedagógica, con el objetivo de garantizar los procesos de autenticación del alumno, como el control del entorno durante el desarrollo de las pruebas de evaluación. A su vez, la Universidad Isabel I pondrá a disposición del alumnado una Unidad de Exámenes Online específica para ofrecer apoyo técnico durante todo el proceso y así solventar todas las incidencias que se puedan presentar.

El sistema de evaluación se basará en una selección de las pruebas de evaluación más adecuadas para el tipo de competencias que se trabajen. El sistema de calificaciones estará acorde con la legislación vigente (*Real Decreto 1125/2003, de 5 de septiembre, por el que se establece el sistema europeo de créditos y el sistema de calificaciones en las titulaciones universitarias de carácter oficial y de validez en todo el territorio nacional*).

El sistema de evaluación de la Universidad Isabel I queda configurado de la siguiente manera:

Sistema de evaluación convocatoria ordinaria

Opción 1. Evaluación continua

Los estudiantes que opten por esta vía de evaluación deberán realizar el **seguimiento de la evaluación continua (EC)** y podrán obtener hasta un **60 %** de la calificación final a través de las actividades que se plantean en la evaluación continua.

Además, deberán realizar un **examen final presencial (EX)** que supondrá el **40 %** restante. Esta prueba tiene una parte dedicada al control de la identidad de los estudiantes que consiste en la verificación del trabajo realizado durante la evaluación continua y otra parte en la que realizan diferentes pruebas teórico-prácticas para evaluar las competencias previstas en cada asignatura.

Para la aplicación de los porcentajes correspondientes, el estudiante debe haber obtenido una nota mínima de un 4 en cada una de las partes de las que consta el sistema de evaluación continua.

Se considerará que el estudiante supera la asignatura en la convocatoria ordinaria por el sistema de evaluación continua, siempre y cuando al aplicar los porcentajes correspondientes se alcance una calificación mínima de un 5.

Opción 2. Prueba de evaluación de competencias

Los estudiantes que opten por esta vía de evaluación deberán realizar una **prueba de evaluación de competencias (PEC)** y un **examen final presencial (EX)**.

La **PEC** se propone como una prueba que el docente plantea con el objetivo de evaluar en qué medida el estudiante adquiere las competencias definidas en su asignatura. Dicha prueba podrá ser de diversa tipología, ajustándose a las características de la asignatura y garantizando la evaluación de los resultados de aprendizaje definidos. Esta prueba supone el 50 % de la calificación final.

El **examen final presencial**, supondrá el **50 %** de la calificación final. Esta prueba tiene una parte dedicada al control de la identidad de los estudiantes que consiste en la verificación del seguimiento de las actividades formativas desarrolladas en el aula virtual y otra parte en la que realizan diferentes pruebas teórico-prácticas para evaluar las competencias previstas en cada asignatura.

Al igual que con el sistema de evaluación anterior, para la aplicación de los porcentajes correspondientes el estudiante debe haber obtenido una puntuación mínima de un 4 en cada una de las partes de las que consta la opción de prueba de evaluación de competencias.

Se considerará que el estudiante supera la asignatura en la convocatoria ordinaria por el sistema de la prueba de evaluación de competencias siempre y cuando al aplicar los porcentajes correspondientes se alcance una calificación mínima de un 5.

Sistema de evaluación convocatoria extraordinaria

Todos los estudiantes, independientemente de la opción seleccionada, que no superen las pruebas evaluativas en la convocatoria ordinaria tendrán derecho a una convocatoria extraordinaria.

La convocatoria extraordinaria completa consistirá en la realización de una **prueba de evaluación de competencias** que supondrá el **50 %** de la calificación final y un **examen final presencial** cuya calificación será el **50 %** de la calificación final.

Para la aplicación de los porcentajes correspondientes, el estudiante debe haber obtenido una nota mínima de un 4 en cada una de las partes de las que consta el sistema de evaluación de la convocatoria extraordinaria.

Los estudiantes que hayan suspendido todas las pruebas evaluativas en convocatoria ordinaria (evaluación continua o prueba de evaluación de competencias y examen final) o no se hayan presentado deberán realizar la convocatoria extraordinaria completa, como se recoge en el párrafo anterior.

En caso de que hayan alcanzado una puntuación mínima de un 4 en alguna de las pruebas evaluativas de la convocatoria ordinaria (evaluación continua o prueba de evaluación de competencias y examen final), se considerará su calificación para la convocatoria extraordinaria, debiendo el estudiante presentarse a la prueba que no haya alcanzado dicha puntuación o que no haya realizado.

En el caso de que el alumno obtenga una puntuación que oscile entre el 4 y el 4,9 en las dos partes de que se compone la convocatoria ordinaria (EC o PEC y examen), solo se considerará para la convocatoria extraordinaria la nota obtenida en la evaluación continua o prueba de evaluación de competencias ordinaria (en función del sistema de evaluación elegido), debiendo el alumno realizar el examen extraordinario para poder superar la asignatura.

Al igual que en la convocatoria ordinaria, se entenderá que el alumno ha superado la materia en convocatoria extraordinaria si, aplicando los porcentajes correspondientes, se alcanza una calificación mínima de un 5.

BIBLIOGRAFÍA Y OTROS RECURSOS

Bibliografía básica	<p>-UNODC. (2014). <i>Regulación por el Estado de los servicios de seguridad privada civil y contribución de esos servicios a la prevención del delito y la seguridad de la comunidad</i> (pp. 9-64).</p> <p>Este documento elaborado por la Oficina de las Naciones Unidas contra la Droga y el Delito hace una revisión sobre la necesidad de un sistema de seguridad privada ético y de calidad. A destacar sus recomendaciones sobre el personal y la transparencia.</p> <p>-ENISA. (2013). <i>Auditing Security Measures. An Overview of schemes for auditing security measures</i>. [Ebook].</p> <p>La <i>European Union Agency for Network and Information Security</i> recopila en este documento las distintas fórmulas y marcos comparados de modelos de auditoría en seguridad.</p>
Bibliografía complementaria	<p>-Orden INT/314/2011, de 1 de febrero, sobre empresas de seguridad privada. BOE num.42 18287 § 18308 (2011).</p> <p>-Real Decreto 524/2002, de 14 de junio, por el que se garantiza la prestación de servicios esenciales en el ámbito de la seguridad privada en situaciones de huelga. BOE num.143 21892 § 21893 (2002).</p> <p>-Orden INT/316/2011, de 1 de febrero, sobre funcionamiento de los sistemas de alarma en el ámbito de la seguridad privada. BOE num. 42 18315 § 18332 (2011).</p> <p>-Observatorio de RSC. (2019) <i>Introducción a la Responsabilidad Social Corporativa</i>.</p> <p>-García Gallegos, B. (2013). <i>Seguridad ciudadana y policía comunitaria en contexto de cambio político y social</i>. Universitas, (19), 49. doi: 10.17163/uni.n19.2013.02</p> <p>-<i>Basic Tactics on VIP Protection</i>. ONU, 2015.</p> <p>-<i>FIFA Stadium Safety and Security Regulations</i>. FIFA.</p> <p>-Ley 5/2014, de 4 de abril, de Seguridad Privada. BOE num. 83 (2014).</p> <p>-Real Decreto 2364/1994, de 9 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de Seguridad Privada. BOE num. 8 779 § 815 (1995).</p>
Otros recursos	<p>-https://www.iso.org/management-system-standards-list.html Management System Standars (ISO), sección específica de seguridad.</p> <p>-http://www.mitramiss.gob.es/oberaxe/es/index.htm Observatorio Español del racismo y la xenofobia.</p> <p>-Sea Guardian, empresa líder en provisión de servicios de seguridad marítima. http://www.sguardian.com/</p> <p>-ICC, con información actualizada sobre ataques de piratería. Incluye mapa interactivo con tipología de ataque (GIS). https://www.icc-ccs.org/piracy-reporting-centre/live-piracy-map</p>