

Título:	Toma de notas y redacción de informes
Propósito de la lección:	Presentar al alumno el propósito, el valor y los componentes de la redacción de informes
Objetivos de capacitación:	Al final de este bloque de instrucción, y de acuerdo con la información del adiestramiento, el alumno será capaz de lograr los siguientes objetivos: <ol style="list-style-type: none">1. Enumerar los propósitos de escribir y usar notas; cómo capturar información de manera efectiva.2. Determinar los cuatro propósitos de la redacción de informes.3. Identificar las siete características de un buen informe.4. Demostrar cómo se narra eficazmente un informe haciendo uso de estrategias interrogatorias: quién, qué, cuándo, dónde, cómo y por qué.
Horas	Tres (3)
Método de instrucción:	Conferencia/Discusión Ejercicio práctico de redacción de informes
Materiales requeridos:	Plan de lección Pluma/lápiz/papel
Referencias:	Adams, Thomas F. <u>Police Field Operations</u> . 5 th edition. Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall, 2001 Brislin, Ralph; Cirignano, Bonita; and Varner, Carolyn. <u>Effective Report Writing for Security Personnel</u> . Newton, MA: Butterworth-Heinemann, 1994

Frazer, Barbara and Davis, Joseph. Painless Police Report Writing. Englewood Cliffs, NJ: Regents/Prentice Hall, 1993

Heitert, Robert. Security Officer's Training Manual. Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall, 1993.

Meadows, Robert. Fundamentals of Protection and Safety. Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall, 1995

Miller, S. Dennis. How to Write a Police Report. Albany, NY: Delmar Publishers, Inc., 1993

Miller, Mark R. Police Patrol Operations. Placerville, CA: Copperhouse Publishing Company, 1995

Wilson, John B. and Hayes, Sean. A Competence-Based Approach to Police Report Writing. Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall, 1994

Elaborado por: Edward L. Cobbler

Fecha de elaboración: Julio de 1999

Revisado por: John Greco y Comité

Fecha de revisión: Noviembre de 1999

Revisado por: Preston Howell, Jr.
Instructor/Coordinador
Academia de Justicia de Carolina del Norte

Peggy M. Schaefer
Gerente de capacitación
Academia de Justicia de Carolina del Norte

Fecha de revisión: Febrero de 2002

Revisado por: Ray Bullard
Training
Coordinador
Junta de Servicios de Protección Privada

Fecha de revisión: Agosto de 2019

Título: **Toma de notas y redacción de informes - NOTAS DEL INSTRUCTOR**

Instrucciones para ejercicios prácticos

A. Propósito:

Estos ejercicios tienen como objetivo dar a los alumnos la oportunidad de practicar y recibir retroalimentación bajo el siguiente objetivo de capacitación:

Demostrar cómo se redactan eficazmente informes, a través de la aplicación de estrategias de interrogatorio: quién, qué, cuándo, dónde, cómo y por qué.

B. Condiciones propicias para los ejercicios:

1. Deben realizarse una vez finalizada la clase;
2. Se lleva aproximadamente treinta minutos completarlos.

C. Procedimientos para los ejercicios

1. Antes de comenzar, a cada alumno se le entrega la hoja informativa sobre el caso hipotético,
2. y a partir de ahí, el alumno redactará individualmente un informe respondiendo las seis preguntas principales: quién, qué, cuándo, dónde, cómo y por qué.
3. El instructor debe permitir que los alumnos lean sus informes en voz alta y también que reciban comentarios constructivos.

D. Instrucciones de calificación

El instructor debe recopilar cada informe y marcar los errores gramaticales y discernir si el informe está completo y bien escrito.

Título: **Toma de notas y redacción de informes** - Ejercicios de casos prácticos

INDICACIONES: Redacte el informe completo de su investigación sobre un incidente de hurto en un comercio:

A. Personas involucradas

1. Debra Ramsey - Empleada de calzado
2. Claudia Ross - Sospechosa

B. Lugar de los hechos

Tienda departamental *Belk's*, sección de calzado

C. Fecha/hora en que ocurrió el delito:

28 de febrero de 2017

D. Hechos

Usted trabaja como guardia de seguridad para una tienda departamental importante y está monitoreando las cámaras de vigilancia; entonces observa un incidente de hurto: nota que una mujer se quita sus zapatos usados, se pone otros nuevos y deja la caja en el estante. Usted notifica al personal y la mujer es aprehendida en la entrada principal, la llevan a la oficina, junto con la caja de los zapatos viejos traída de la estantería por la empleada.

(Los alumnos deben completar el resto del informe en función de las políticas de la empresa y de cómo se procesaría este incidente).

Fuente: S. Dennis Miller. How to Write a Police Report. (Albany, NY: Delmar Publishers, Inc., 1993), p. 132

Título: **Toma de notas y redacción de informes**

NOTA: Mostrar la diapositiva, “Toma de notas y redacción de informes”

I. Presentación

A. Afirmación de apertura

La elaboración de un informe escrito es una de las responsabilidades más importantes de un guardia de seguridad, ya que un informe bien escrito, presenta los hechos ordenadamente, indicando qué sucedió, quién estuvo involucrado y cuándo sucedió. Los informes escritos son fundamentales para documentar el "quién, qué, dónde, cuándo, cómo y por qué" de cualquier circunstancia. La buena redacción de informes requiere práctica y paciencia.

B. Objetivos de capacitación

NOTA: Mostrar la diapositiva, “Objetivos de capacitación”

C. Razones

Son numerosas aquellas ocasiones en las que se requiere que los guardias de seguridad redacten un informe sobre sus actividades, dirigido a los empleadores, clientes y la policía. Debido a las similitudes en procedimientos de documentación de la policía y el campo de la seguridad, es práctico y conveniente que el formato de informe que se enseña en este bloque de instrucción, sea consistentemente semejante al que se utiliza en las estaciones de policía. De esta manera, la comunicación escrita puede fluir más fácilmente entre el sector de seguridad privada y las fuerzas del orden a nivel local, aumentando así la eficacia de ambas partes.

II. Contenido

A. Toma de notas

NOTA: Mostrar ejemplos de libros, recursos, aplicaciones para teléfonos móviles útiles para la toma de notas.

Son muchos los factores que influyen en el proceso de memorización, como habilidad, capacitación, práctica y esfuerzo; que aun cuando estas cualidades se agudicen al máximo, nadie puede recordar detalles para siempre. Tomar notas "en el momento de los hechos," ayuda a prevenir este problema, también se les conoce como "notas de campo". Si el guardia no toma las notas precisas, el incidente quedará nublará con el tiempo, lo que supone un peligro: posiblemente él no pueda probar elementos críticos del incidente ni, posteriormente, ante una situación judicial. Saber cómo tomar notas y redactar informes, al igual que las labores de patrullaje, está ligado al profesionalismo del guardia.

Las notas del guardia son hechos y breves declaraciones por escrito, sobre incidentes específicos, que pudieran servirle como base para sus informes e investigaciones.

1. Las notas pudieran ser permanentes.

NOTA: Mostrar la diapositiva, “Las notas pueden ser permanentes”

Las notas ofrecen un mayor grado de precisión que la memoria sola; se le recomienda conservar sus notas uno o dos años, a menos que las haya incorporado a un informe y ya no sean necesarias. Revise las políticas de su empresa para retener/destruir notas.¹

2. Las notas son una ayuda en procesos de investigación.

NOTA: Mostrar la diapositiva, “Las notas son una ayuda en procesos de investigación.”

El hecho de no tomar notas durante una investigación, pudiera resultar en no poder recordar muchos hechos del incidente; un guardia experimentado y profesional, debe tomar nota de toda actividad, información, pruebas u otros hallazgos. Además, sus notas pudieran ayudar a investigadores a identificar otros hechos más que les indique examinar el incidente a más a fondo, o a interrogar a más testigos, incluso pudieran abrir nuevas posibilidades de investigación. Las notas del guardia de seguridad deben incluir:

NOTA: Mostrar la diapositiva, “Lo que deben incluir las notas del guardia”

- a. Su hora de llegada y salida
 - b. Declaraciones de las víctimas
 - c. Declaraciones de los testigos
 - d. Evidencias encontradas
 - e. Información sobre el sospechoso
 - f. Detalles del delito
 - g. Diagrama del lugar de los hechos
 - h. Condiciones meteorológicas
 - i. Condiciones de iluminación
3. Las notas pueden ayudarle a dar un testimonio preciso en los tribunales.

NOTA: Mostrar la diapositiva, “Las notas pueden auxiliar en testimonios ante los tribunales”

Sus notas pudieran convertirse en una forma de evidencia; a veces, durante una investigación, es necesaria información considerable, se hacen declaraciones, se obtienen nombres y direcciones, se hacen descripciones y se toman ciertas medidas. Si los hallazgos no se registran como se presenciaron, quizá nunca se recuerden exacta y completamente. Si su testimonio se basara solo en su memoria, muchos detalles importantes podrían olvidarse, o que ofrezca información inexacta.

Por lo general, existe un desfase considerable entre el tiempo del delito, y el tiempo en que se lleva al tribunal; su capacidad como guardia para testificar con autoridad,

exactitud e integridad, se ve limitada si se confía solo a su memoria. Tome notas durante todas sus actividades y consúltelas si se le pide que testifique.

4. Sus notas pudieran utilizarse como una bitácora.

NOTA: Mostrar la diapositiva, “Las notas pudieran utilizarse como bitácoras”

"Otra función de su cuaderno de notas, es registrar sucesos y circunstancias ocurridas durante su turno; en efecto, es una bitácora cronológico de las actividades del guardia, aunque no todas se incorporen posteriormente en un informe De hecho, la mayoría de estas actividades nunca son objeto de informes escritos, por lo que su cuaderno de notas se convierte en la principal fuente de documentación sobre sus actividades y observaciones mientras está en el trabajo."ⁱⁱ

- B. Consejos prácticos para tomar notas eficazmenteⁱⁱⁱ

"Todo guardia de seguridad debe llevar consigo pluma y cuaderno de bolsillo, útiles para documentar hechos clave sucediendo; nombres, puestos y descripciones se pueden anotar rápidamente, incluso durante emergencias, estos pequeños "datos" pudieran resultar vitales meses después.

Los siguientes son prácticos consejos, útiles en la reconstrucción de incidentes, a partir de sus notas, para redactar su informe:

NOTA: Mostrar la diapositiva, “Consejos prácticos para tomar notas”

1. Escriba lo sucedido en orden cronológico; que sucedió primero, después, luego, posteriormente, etc.
2. Anote todo nombre, puesto, y número de la división de los empleados.

3. Anote nombres, direcciones, teléfonos, si es posible, de quienes no sean empleados, pero que hayan presenciado o estado involucrados en el incidente.
4. Explique en términos simples y sencillos lo que sucedió; si identifica un inmueble por nombre o número, indique la ubicación también, pues quienes lean su informe final, quizá no conozcan la ubicación como usted.
5. Cuando redacte su informe, consulte sus notas. No escriba sus opiniones, comentarios ni puntos de vista; puede opinar o comentar sobre el incidente frente a su supervisor.
6. Redacte su informe antes de salir del trabajo. Retirarse del trabajo antes de redactar su informe, dejará una impresión desfavorable sobre el departamento de seguridad".

C. Fines de la redacción de informes

Existen cuatro razones básicas para redactar un informe:

NOTA: Mostrar la diapositiva, “Por qué redactar un informe”

1. Para informar

NOTA: Mostrar la diapositiva, “Para informar”

"Todo informe que se redacte, pudiera ser leído por muchas otras personas:

- a. Supervisores y personal laboral inmediato
- b. Clientes y su personal laboral
- c. oficiales del orden público: investigadores de seguimiento y oficiales de reportes iniciales
- d. Abogados: fiscal, defensa, tribunales civiles y jueces
- e. Representantes de medios de comunicación: prensa, radio y televisión

- f. Agencias reguladoras: departamentos de vehículos motorizados, comisionados de aseguradoras, Administración de Seguridad y Salud Ocupacional (*Occupational Safety and Health Administration, OSHA*), organismos de defensa del consumidor
 - g. Profesionales médicos: doctores, psiquiatras y psicólogos”^{iv}
2. Para asentar registros

NOTA: Mostrar la diapositiva, “Para registrar”

La comunicación escrita precisa aminora la posibilidad de malas interpretaciones; evite pronombres como “él” o “ella”; más bien anote nombres propios, así evitará dudas sobre a quién está describiendo en el informe, nunca confíe a su memoria lo que pueda registrar en papel. A menos que se registren correctamente, sucesos, fechas, horas, etc., tienden a olvidarse fácilmente.

3. Para demostrar que está alerta

NOTA: Mostrar la diapositiva, “Para demostrar que está alerta”

A medida que redacte sus informes sobre incidentes con precisión, informe a su supervisor y cliente al respecto; mucha gente piensa, erróneamente, que los guardias casi no trabajan, poco más que pararse. Una forma de evitar generar esta imagen tan negativa, es documentar todo incidente importante o inusual durante su turno.

4. Para protegerse a sí mismo

NOTA: Mostrar la diapositiva, “Protegerse a sí mismo”

Pudiera ser necesario que usted tenga que demostrar que estaba al tanto de un determinado suceso; la documentación es una de las mejores maneras para que pueda recordar los hechos.^v

D. Características de un buen informe^{vi}

NOTA: D. Características de un buen informe

1. Claridad

NOTA: Mostrar la diapositiva, “Claridad”

El lenguaje y la estructura deben ser sencillos y directos; los hechos presentados deben seguir un orden lógico. Use palabras sencillas para clarificar, sin palabras que puedan tener doble sentido, sonar callejeras o muy especializadas, no use abreviaturas innecesarias. "La redacción clara se ejemplifica escribiendo en primera persona, usando el 'yo' en lugar de 'quien escribe', ni 'este guardia observó que . . .'"^{vii}

2. Legibilidad

NOTA: Mostrar la diapositiva, “Legibilidad”

Cuando se escriban a mano, las notas deben ser fáciles de leer; si es necesario, use letra de molde; trace las letras claras y distintamente. No utilice una forma personal de taquigrafía, extraña a otros; los demás deben poder leer los informes sin problema.

3. Integridad

NOTA: Mostrar la diapositiva, “Integridad”

Todos los hechos pertinentes deben ser incluidos en el informe, omitir hechos porque no necesariamente respaldan las teorías de usted, es inapropiado y debe evitarse. Las siguientes preguntas deben quedar contestadas:

- a. Quién
 - b. Qué
 - c. Cuándo
 - d. Dónde
 - e. Cómo
 - f. Porqué
4. Precisión

NOTA: Mostrar la diapositiva, “Exactitud”

Los informes deben basarse en los hechos; opiniones y teorías son apropiadas solo cuando se soliciten y se identifiquen claramente como tales. Los nombres, teléfonos, etc., deben verificarse dos veces, para asegurar que sean los correctos.

NOTA: Mostrar la diapositiva, “Objetividad”

5. Objetividad

Recuerde que, toda historia, siempre tiene dos lados y, que ambos, tienen derecho a ser contados. No debe dejarse influenciar por emociones, prejuicios personales u opiniones; la información debe basarse en hechos y principios.

NOTA: Mostrar la diapositiva, “Prontitud”

6. Prontitud

Los informes deben completarse pronto, antes de retirarse de su turno.

- E. Los seis componentes de un informe ^{viiiix}

Existen seis elementos que componen un informe: quién, qué, cuándo, dónde, cómo y por qué.

Un informe debe explicarse por sí mismo, va dirigido a alguien alejado del lugar de los hechos, y para lograrlo, debe responder a las siguientes preguntas:

NOTA: Mostrar la diapositiva, “Los seis componentes más importantes”

1. **QUIÉN** Existen muchos "quiénes" en un informe, al redactarlo, trate de responder a tantas de estas preguntas como sea posible.

NOTA: Mostrar la diapositiva, ¿QUIÉN?

- a. ¿QUIÉN lo hizo?
 - b. ¿QUIÉN es la víctima?
 - c. ¿QUIÉN presenció el incidente?
 - d. ¿QUIÉN es el dueño de la propiedad?
 - e. ¿QUIÉN fue notificado?
 - f. ¿QUIÉN hizo la notificación?
2. **QUÉ:** La pregunta QUÉ es el corazón del informe.

NOTA: Mostrar la diapositiva, ¿QUÉ?

- a. ¿QUÉ pasó?

Su informe debe indicar este contenido con la mayor precisión posible, si le informan que faltan pertenencias, no asuma simplemente que fueron robadas, ya que esto pudiera inducir a errores a los investigadores. Más bien, regístrelo como "pertenencias faltantes", quizá se hayan tomado prestadas, se hayan extraviados o se hayan cambiado de lugar. El mejor consejo para redactar un informe es: ¡NO ASUMA NADA!

- b. ¿Qué evidencias están presentes?
 - c. ¿Qué elementos están presentes para probar que ocurrió un delito?
 - d. ¿Qué tipos de pertenencias faltan?
 - e. ¿Qué daños o lesiones ocurrieron como resultado de este incidente?
3. **CUÁNDO:** Registrar CUÁNDO ocurrió un incidente determinado, es muy importante; el factor tiempo puede ser vital en caso de una investigación más profunda. Recuerde registrar:

NOTA: Mostrar la diapositiva, ¿CUÁNDO?

- a. La hora
- b. El día de la semana
- c. La fecha

Si se desconoce la hora o la fecha, ésta debe registrarse de la siguiente manera: "Entre las (hora), del (día), del (fecha) y las (hora), del (día), del (fecha)..."

4. **DÓNDE:** La ubicación de un suceso puede tener una influencia significativa en el establecimiento de muchos puntos en una investigación posterior.

NOTA: Mostrar la diapositiva, ¿DÓNDE?

- a. ¿DÓNDE ocurrió el incidente exactamente?
- b. ¿DÓNDE comenzó el incidente y dónde terminó?
- c. ¿DÓNDE hay testigos o sospechosos?

5. **CÓMO:** Cuando se conoce el "cómo", se pueden adoptar medidas para evitar que el incidente vuelva a ocurrir. Los siguientes son ejemplos del CÓMO:

NOTA: Mostrar la diapositiva, ¿CÓMO?

- a. ¿CÓMO se consiguió la entrada al inmueble?
 - b. ¿CÓMO se lesionó la persona?
 - c. ¿CÓMO se hicieron los daños?
6. **POR QUÉ:** El POR QUÉ es quizás el ingrediente más difícil de registrar en un informe. El POR QUÉ implica un juicio y opinión que deben ser cuidadosamente registrados por el guardia; además. El CÓMO no debe confundirse con el POR QUÉ, el cual responde los motivos que llevaron a los involucrados a actuar. El POR QUÉ tiene un lugar en el informe, pero siempre debe estar respaldado con hechos. Algunos ejemplos de información relacionada con el POR QUÉ son:

NOTA: Mostrar la diapositiva, ¿Por qué?

- a. ¿POR QUÉ resultó herida tal persona?
- b. ¿POR QUÉ ocurrió el accidente?
- c. ¿POR QUÉ estaba tal persona en un área "no autorizada"?
- d. ¿POR QUÉ se llevaron tal artículo?

NOTA: El instructor debe dar a los alumnos un ejercicio escrito de un caso hipotético y dejarlos practicar la redacción de un informe.

NOTA: Mostrar la diapositiva, “Ejercicios prácticos”

III. Conclusión

A. Resumen

NOTA: Mostrar la diapositiva, “Objetivos de capacitación”

Durante este bloque de instrucción, enumeramos los fines de redactar notas y de usarlas como forma de información vital, aprendimos que el propósito de redactar informes completos; también identificamos las características distinguibles de un buen informe. Finalmente, se dio a los alumnos la oportunidad de practicar la redacción de un informe para demostrar lo aprendido en este bloque.

B. Preguntas de la clase

NOTA: Mostrar la diapositiva, ¿Tienen preguntas?

C. Afirmación de cierre

Con suerte, ahora puede ver el valor de redactar informes claros, efectivos y gramaticalmente correctos, ya que sus informes reflejan su aptitud mental y su capacidad para desempeñar su trabajo.

Los supervisores tomarán nota de las fortalezas y debilidades de un guardia; haga un serio esfuerzo por mejorar cualquier deficiencia y, por desarrollar esta habilidad de escritura tan importante. Una presentación profesional incluye lo bien que el guardia se comunica tanto verbalmente, como por escrito.

NOTAS

-
- i. Thomas F. Adams, Police Field Operations 5th edition (Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall, 2.001), p. 385
 - ii. S. Dennis Miller, How to Write a Police Report (Albany, NY: Delmar Publishers, Inc., 1993), p. 111
 - iii. Ralph Brislin, Bonita Cirignano, and Carolyn Varner, Effective Report Writing for Security Personnel (Newton, MA: Butterworth-Heinemann, 1994), p 87
 - iv. Barbara Frazee and Joseph Davis, Painless Police Report Writing (Englewood Cliffs, NJ: Regents/Prentice Hall, 1993). p.76.
 - v. Dennis Miller, How to Write a Police Report, p. 109
 - vi. Frazee and Davis, Painless Police Report Writing, pp. 76-78.
 - vii. Dennis Miller, How to Write a Police Report, pp. 58-59.
 - viii. Mark Miller, Police Patrol Operations (Placerville, CA: Copperhouse Publishing Company, 1995), pp. 345-348.
 - ix. John B. Wilson and Sean Hayes, A Competence-Based Approach to Police Report Writing (Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall, Inc., 1984), pp. 69-79.