



ESCUELA PROFESIONAL DE GRADUADOS

“SUPERVISOR EN SEGURIDAD PRIVADA”



MODULO

PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS EN SEGURIDAD

PRESENTACIÓN

La seguridad constituye una función natural del Estado, pues implica el ejercicio en el monopolio del uso de la fuerza que no puede sino ser una tarea de carácter público. Tomando en cuenta que el concepto de seguridad es mucho más amplio que el mero ejercicio del poder punitivo público. Proveer de seguridad, preventiva y reactiva a una sociedad constituye ejercer la función de policía, que como su nombre lo indica, es acción que le corresponde a la colectiva por el conducto de sus instituciones reconocidas. El que término policía se haya extendido a la instituto y funcionario que ejerce la fuerza en nombre del estado, es una mera simplificación histórica que no debe llamar a confusión.

Sin embargo, las fuerzas públicas del orden, que hacen policía, en ningún caso son suficientes para proveer a la colectividad de la tranquilidad ante la incertidumbre del diario vivir. En otras palabras, la colectividad requiere ser liberada del temor y por lo tanto su percepción es que requiere de mayor seguridad.

Como se tiene tal percepción y los recursos para adquirir servicios suplementarios, los particulares, generalmente empresas, pero también individuos, recurren a servicios de protección que se interpongan entre ellos y sus amenazas, de modo que se reduzca al mínimo la probabilidad de un incidente que comprometa su integridad física, al de los suyos y la de sus bienes.

Esta protección (vigilancia) adquiere ciertas características de seguridad en la medida en que se extiende y se hace más compleja, pero en lo esencial continua siendo la interposición de un agente o dispositivo entre

la amenaza y el usuario (o sus bienes), pues la seguridad es un concepto mucho más complejo que involucra la totalidad de los aspectos de la vida en sociedad (seguridad humana) y que, no solo es una función en extremo compleja y azarosa, sino que tampoco es lucrativa (las inversiones son muy altas y los rendimientos relativamente bajos).

Es, en conciencia, la principal función de la llamada seguridad privada, la provisión de servicios de protección y vigilancia complementarias y suplementarios a los particulares que puedan pagar que por ello (o alguien más lo haga), que reduzcan al mínimo los temores de ver comprometida la integridad física de los usuarios y garanticen la preservación de sus bienes.

1. PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS EN SEGURIDAD

La actual era de la globalización, brinda a las personas nuevos instrumentos que facilitan el manejo de sus actividades personales y profesionales; este orden de ideas también crea nuevos escenarios para los funcionarios de seguridad encargadas de garantizar la seguridad de las instalaciones.

En este contexto, con la finalidad de actualizar los criterios y procedimientos que cumplen los funcionarios de seguridad, es necesario proveer de una herramienta legal de trabajo actualizado acorde con la normatividad vigente que responda a las necesidades de nuevas situaciones en el servicio, que permitan optimizar la ofensiva mediante el potenciamiento de la capacidad operativa de los funcionarios de seguridad en la prevención y disuasión de la comisión de delitos.

1.1 DEFINICIONES:

Seguridad.- Es el conjunto de medidas, medios y actuaciones personales que tienen como fin garantizar la integridad del bien, persona o proceso que desea proteger.

Seguridad nacional.- Tienen como finalidad garantizar la independencia, la soberanía y la integridad territorial de la República.

Seguridad pública.- Tiene por finalidad fundamental garantizar, mantener y restablecer el orden interno. Presta protección y ayuda a las personas y a la comunidad. Previene, investiga y combate la delincuencia.

Seguridad ciudadana.- Se encarga de asegurar la convivencia social, el control de la violencia urbana y la prevención de delitos y faltas en la

jurisdicción a su cargo, en coordinación con la Policía Nacional y con la sociedad civil organizada, dentro de los dispositivos legales aplicables.

Seguridad privada.- Tienen carácter preventivo y son complementarios a la función de la Policía Nacional del Perú, por lo que coadyuvan a la seguridad ciudadana.

Obligación del personal de seguridad privada.- Velar por la seguridad e integridad de las personas y del patrimonio que custodia.

Entrenamiento y capacitación.- Todas las empresas de servicios de seguridad privada están en la obligación de mantener entrenado y evaluado a su personal operativo, física, psicológica y cognoscitivamente.

Derechos humanos.- Son derechos inherentes a todos, sin distinción alguna, nacionalidad, lugar de residencia, sexo, origen étnico, color religión, lengua o cualquier otra condición. Todos tenemos los mismo derechos, sin discriminación alguna.

Personal operativo en seguridad.- Persona capacitada y autorizada para realizar actividades inherentes a las modalidades de servicio de seguridad privada.

Supervisión del personal operativo.- La supervisión directa del personal operativo estará a cargo de un funcionario capacitado en seguridad privada. La labor de supervisión puede ser desempeñada por civiles, oficiales y suboficiales de las Fuerzas Armadas o Policía Nacional en situación de retiro.

La infracción penal.- Es toda acción u omisión que el Código Penal castiga como delito o falta. Es la conducta típica, antijurídica y culpable cuya sanción está previsto en el Código Penal.

Retención.- Es la inmovilización física momentánea que se realiza cuando sucede algún acto delictivo a fin de evitar la fuga del lugar de los hechos, para luego ser puesto a disposición a la autoridad policial en forma inmediata. La retención no implica detención, registros, ingreso a

celdas u otras medidas que afecten los derechos fundamentales de las personas intervenidas.

Conciencia de seguridad.-Es el conocimiento permanente de los riesgos existen contra la seguridad y la obligación de adoptar medidas que puedan evitar y/o contrarrestar tales amenazas.

Violencia.- Acciones agresivas que atentan contra la integridad física y psíquica de las personas que pueden destruir los bienes públicos y/o privados.

Violencia delincencial.- Actos realizados por personas que vulneran las leyes y normas establecidas por la sociedad. Los delitos que más afectan a la sociedad son los delitos contra la vida, el cuerpo y la salud y contra la propiedad.

Persona vulnerable.- Personas en situación de abandono moral y material, personas con discapacidad, personas de la tercera edad, mujeres gestantes, personas con salud mental, víctimas de violencia familiar, trata de personas y LGTBI.

LGTBI.- Agónico que representa a las personas lesbianas, gays, transgénico, bisexuales e intersexuales.

Detención.- La Policía Nacional del Perú detiene, sin mandato judicial, a quien corresponda en flagrante delito.

Flagrancia.- Existe flagrancia cuando la realización de un hecho punible es actual y esa circunstancia, el autor es descubierto o cuando es perseguido y capturado inmediatamente después de haber realizado el acto punible o cuando es sorprendido con objetos o huellas que revelan que acabo de ejecutarlo.

Arresto ciudadano.- En los casos de flagrancia delictiva, toda persona podrá proceder al arresto en estado de flagrancia delictiva.

En este caso debe entregar inmediatamente al arrestado y las cosas que constituyan el cuerpo del delito a la Policía más cercana. Se entiende por entrega inmediata al tiempo que demanda el dirigirse a la

dependencia policial más cercana o al Policía que se halle por inmediaciones del lugar. En ningún caso el arresto autoriza a encerrar o mantener privada de su libertad en un lugar público o privado hasta su entrega a la autoridad policial. La Policía redactará un acta donde se haga constar la entrega y las demás circunstancias de la intervención.

La legítima defensa.- Califica siempre y cuando la persona se encuentra en riesgo y urge la necesidad de defenderse. Como funcionarios de seguridad debemos de mantener la calma de todos para defender la vida. La última opción es la legítima defensa.

1.2. Técnicas para efectuar la observación

El sentido de la observación debe ser cultivado por el funcionario en seguridad, ya que le permite atender y conocer mejor los acontecimientos y detalles importantes de su área de vigilancia.

La observación es el resultado de mirar con atención, fijando en la memoria los detalles importantes y ser capaz de recordar en el momento que sea necesario. Exige un alto grado de concentración, constante práctica, siendo necesario aplicar las siguientes recomendaciones:

- a) Conocer en qué lugares de su sector han ocurrido incidentes, informándose de los protocolos que se deben utilizar.
- b) Poner atención a personas sospechosas, observando sus movimientos; si fuera conductor de vehículo, poner más cautela, memorizando y anotando el número de placa.
- c) Anotar el número y características resaltantes de los vehículos que transitan en las madrugadas, y que circulan frecuentemente

por su sector de patrullaje, prestando especial atención si se trata de vehículos de carga en acción sospechosa.

- d) Percatarse de ruidos nocturnos en su área de vigilancia y ubicar su procedencia.
- e) Conocer la ubicación y dirección de las calles, pasajes, etc., prestando atención a las costumbres de las personas que residen por la zona.
- f) Para realizar una mejor observación y desarrollar esta importante facultad, existen varios ejercicios como:
 - (1) Observar a una persona rápidamente describiendo detalles y características más saltantes, de igual forma con los objetos.
 - (2) Identificar a personas que le han sido mostradas por fotografías.
 - (3) Intentar describir una persona cuyas características le son proporcionadas por un tercero (testigo).
 - (4) Conocer la estatura y contextura, así como características de ojos, nariz, boca, mentón, hombros y otras señas de la persona sujeta a observación.
 - (5) Examinar y tratar de fijar detalles característicos de objetos, bienes muebles, inmuebles, mercancías, enseres, moneda, etc., puesto que su conocimiento puede resultar de mucha utilidad.

1.3. Técnicas para efectuar inspecciones

Las inspecciones se cumplen observando las siguientes indicaciones:

- a) Chequear y revisar las puertas de los establecimientos comerciales y edificios para comprobar que si se encuentran bien cerrados; esta labor se realiza en el servicito nocturno,

teniendo en cuenta el sentido en que se abren, extendiéndose la revisión a los candados y demás dispositivos de seguridad.

- b) Revisar las puertas, ventanas, traslucos, muros, paredes bajas, debiéndose incluir la revisión de vidrios.
- c) En los establecimientos comerciales, inspeccionar interiormente a través de los vidrios, si estuviesen cerrados se debe procurar oír los ruidos extraños que provinieran del interior.
- d) Anotar las zonas y áreas que posean una deficiente iluminación, falta de tapas de buzón, roturas o grietas en los pisos u otras deficiencias que pueda observar.

1.4. ACCIONES GENERALES DEL PERSONAL OPERATIVO DE SEGURIDAD

1.4.1. Al ingresar a su servicio

- Presentarse aseado y correctamente uniformado, sólo está permitido el uso de prendas que forman parte del uniforme.
- No ingresar al servicio con síntomas de embriaguez, efectos de fármacos, drogas u otros.
- Portar el documento de identidad personal original (DNI).
- Los conductores de unidades motorizadas deberán portar la correspondiente licencia de conducir (original) vigente.
- Deberá llevar consigo libreta de notas y lapicero.
- Los equipos de radio deberán estar sujetos con seguridad.

- El funcionario de seguridad, por ningún motivo debe solicitar ni recibir retribución por alguna acción realizada.

1.4.2. En el relevo

- Presentarse al relevo con la anticipación suficiente (media hora antes) que le permita realizar un relevo detallado con el personal saliente.
- Relevarse con el personal saliente con todas las ocurrencias y novedades que hubiese, además con los equipos y materiales asignados.
- Al final de cada relevo, dar cuenta al supervisor de servicio de las novedades.
- Los conductores de unidades motorizadas deberán realizar una verificación detallada de la unidad móvil, a fin de determinar el estado en que la recibe, dando cuenta al supervisor de las ocurrencias que hubiese. Dicha recepción y observaciones, de ser el caso, se registran en el Cuaderno de Novedades.
- Es responsabilidad del personal entrante tomar conocimiento de las consignas (sucesos ocurridos) o indicaciones que hubiese.
- Tener presente que, al no reportar alguna novedad en el relevo, el personal se hace responsable de ella.

1.4.3. Durante el servicio

- No está permitido alejarse de su puesto o zona de responsabilidad sin previa autorización superior.
- No está permitido ingresar a establecimientos comerciales por motivos particulares.

- En todo momento debe estar en una posición correcta, evitando adoptar posturas que atenten contra la imagen del personal, seguir la Etiqueta de Conducta e Imagen.
- Debe portar consigo en todo momento el equipo de comunicaciones, el cual deberá estar permanentemente encendido, siguiendo las Recomendaciones en Técnicas de Comunicación.
- No está permitido ingerir alimentos en el servicio.
- Está terminantemente prohibido el empleo de celulares y equipos de música durante el servicio.
- No deberá abandonar su puesto hasta que sea relevado, salvo indicación contraria dispuesta por una orden superior.
- En caso de correr peligro o de ser agredido físicamente, deberá solicitar el apoyo necesario inmediatamente.
- Usar los bienes asignados única y exclusivamente para el cumplimiento de sus funciones.
- Evitar adelantar opiniones sobre un hecho en el que interviene, para evitar conflictos y quejas.

1.4.4. Operador CCTV

- Hablar con seguridad de un modo correcto, respetuoso y con volumen de voz adecuado; es obligatorio el tratamiento de “Usted” durante la comunicación y resulta recomendable que en todo momento se transmita serenidad.
- Prestar atención al mensaje, realizar preguntas abiertas cuando quiera que el interlocutor amplíe información y preguntas cerradas cuando lo que quiera sea confirmar datos o información, y registrar todos los datos de

interés, escuchar, no interrumpir y asegurarse que su interlocutor perciba que Ud., efectivamente lo está escuchando por medio de comentarios de seguimiento del tipo “comprendo”, “de acuerdo”, etc.

- Explicar con claridad informando lo que se va hacer al respecto de la petición, de manera simple y concreto.
- Una vez anotada la emergencia, comunicar inmediatamente al Supervisor, quien coordinará la atención de la emergencia o urgencia.

1.4.5. Incidentes en el servicio de seguridad

- Durante el servicio, el funcionario de seguridad debe seguir el protocolo establecido, según sea la ocurrencia en el servicio.
- En todos los casos el funcionario de seguridad, deberá llenar el Cuaderno de Ocurrencias con letra imprenta o corrida legible, colocando su firma y cargo.
- Paralelamente, deberá de mantener comunicación con el Supervisor y ceñirse a los protocolos establecidos.

1.4.6. Responsabilidades

- Es responsabilidad de cada personal mantener reserva de la información que obtenga en el ejercicio de sus funciones. No le está permitido hacer declaraciones a la prensa, salvo que cuente con la autorización respectiva.
- El funcionario de seguridad es responsable de sus actos que forman parte del desarrollo de su servicio.
- Asume las acciones administrativas y penales a que hubiere lugar.

1.4.7. Etiqueta de Conducta e imagen

- Mantener siempre un trato respetuoso y cordial con los compañeros de trabajo, a pesar de la familiaridad del trato diario.
- En todo momento, llevar el uniforme limpio, debidamente arreglado, planchado, con su fotocheck de identificación.
- Al comunicarse entre el personal se debe tener en cuenta: Mantener un trato cordial y respetuoso. No está permitido gritar o levantar la voz para ser escuchado.
- Evitar mantener las manos en los bolsillos y tocarse con frecuencia el rostro o cabello.
- Mantener una postura eruida.
- Ser disciplinado, esto no significa estar serio, sino por el contrario ser y estar alegre y asequible.
- Ceder el paso, en especial a las mujeres, ancianos y discapacitados.
- Mantener siempre su cabello ordenado, peinado, evitando tener cabellos en la cara.
- No está permitido el uso de celulares u otro equipo audiovisual que no sean para el uso durante el servicio.

1.4.8. Recomendaciones en Técnicas de Comunicación Radial

- Todos los funcionarios de seguridad que cuenten con equipo de radio deberá sintonizar la misma frecuencia de comunicación, asignada por sus superiores.
- Al iniciar una comunicación, asegurarse de no interrumpir a otro agente, la comunicación de incidentes en el servicio, tiene preferencia.
- Al comenzar la trasmisión deberá identificarse y mencionar con quien desea comunicarse, por ejemplo

“Alfa 4 a Urano 2”, soltar el interruptor y esperar que la persona a quien llamó acuse recibo de su llamada, debiendo darle tiempo para que responda, evite transmitir mensajes largos, ser claros, preciso, conciso y tener consideración que, para transmitir hora, es recomendable usar el formato de 24 horas.

- Cuando pronuncie algunos nombres raros utilice el alfabético fonético para evitar confusiones, de igual forma se transmite los números unidad por unidad: 143 – Primero, Cuarto, Tercero.
- Describa a las personas en forma correcta, características importantes y ropa que lleve, en el caso de vehículos describir el color, año marca, número de placa y el orden siguiente.
 1. Transmitir los mensajes en forma acertada: pronuncie adecuadamente cada palabra, tenga en cuenta que una mala información puede dar lugar a errores.
 2. Tiene que ser breve y conciso en los mensajes que se envía.
 3. Para una mejor transmisión, hable directamente al micrófono sujetándolo a tres o cuatro centímetros de la boca.
 4. Al iniciar una transmisión identifíquese a la central con el código que corresponde, verificando que ha sido comprendido.
 5. Haga su mensaje conciso, no repita innecesariamente las palabras, deletree los nombres difíciles, repita siempre las numeraciones (use las claves).

2. RELACIONES INTERPERSONALES Y HUMANAS

A. Concepto e importancia de las relaciones interpersonales y humanas relaciones humanas

El humano por naturaleza es un ser eminentemente social y por lo tanto necesita estar en constante comunicación con su entorno y el agente de seguridad privada juega un rol muy importante dentro de este círculo social, más en su función, no es superior ni inferior a ninguno.

De esto las personas tienen muy poca conciencia porque cada momento encontramos: frialdad, egoísmo, indiferencia, agresividad, deseo de dominar. Cada vez que se reúnen dos o más personas se establece una fuerza activa que nos lleva a la creación de relaciones agradables o desagradables, es decir positivas o negativas.

Definitivamente que lo más imposible para las personas y para la sociedad es practicar las relaciones humanas agradables o positivas, ya que nos van a ayudar a desarrollar la comprensión y la buena disposición entre las personas con que se convive, el trabajo y el público.

En la antigüedad todo tipo de trabajo se hacía de manera solitaria, pero el progreso hizo necesaria la creación de grupos luego las sociedades, es decir, la reunión de varias personas para desempeñar un trabajo y luego “comercializando” con otras personas. De aquí nacen entonces las relaciones públicas, las que no son más que: “La ciencia y arte de vivir, desarrollando la

capacidad de convivir con los demás seres humanos en forma cordial y fraterna”

Unas relaciones humanas y públicas defectuosas pueden ser el origen de muchos problemas y situaciones desagradables en la vida de la persona y ante todo de la empresa.

La base de las relaciones humanas y públicas es la comunicación, la cual en las relaciones públicas puede ser directa e indirecta y en las relaciones humanas es directa.

Conceptos:

a. Relaciones humanas

Es la terminación que se tiene con las demás personas, la familia, los amigos y otros, donde cada uno puede de manifiesto su manera propia de pensar, actuar y expresarse, y la comunicación resulta ser el determinado en los resultados de su relación con los demás.

b. Relaciones interpersonales o públicas

Es la interrelación que se tiene con las demás personas en función del servicio, representando a una entidad o empresa, donde por norma del servicio deberá atender a toda persona que es acerque a su puesto de servicio, en ello deberá poner en práctica, primero sus buenas relaciones humanas y luego las normas de atención al público, toda vez que estará actuando en función de la imagen representada.

El ser humano debe reunir una serie de principios de personalidad a fin de llenar con eficiencia cada una de sus actividades diarias. La profesión del agente de seguridad privada hace indispensable que cumplamos con los mejores principios.

B. Principios de las relaciones interpersonales y humanas

Principios de personalidad

Responsabilidad

Es la obligación de responder de sus actos, de rendir cuenta de ellos y asumir las consecuencias. Este principio se inicia en casa, el ser humano debe ser responsable en las actividades que realiza o que se le confieren.

Leal y digno de confianza:

Las actividades que se realizan como elementos de la seguridad privada de nuestro país nos obligan a mantener la confidencialidad en aspectos de seguridad y lealtad para con la empresa y la sociedad que realizamos a fin de ser dignos de confianza. A ninguna empresa le interesa trabajar con una persona que no le merezca confianza.

Honestidad

La honestidad reconocer nuestras fallas y defectos y el compromiso de aprender de nuestros errores, mostrar una actitud irreprochable hacia la compañía y hacia sus superiores: las actitudes de honestidad, responsabilidad y lealtad son necesarias mostrarlas hacia la empresa a las que se pertenece, puesto que cada uno de nosotros es la carta de presentación tanto de la empresa como del conglomerado de ciudadanos dignos y honestos que representamos a la seguridad privada en el país.

C. Actitudes hacia las relaciones interpersonales

Características de las relaciones positivas:

- a. Cortesía
- b. Atención
- c. Amabilidad
- d. Cordialidad
- e. Sinceridad
- f. Responsabilidad
- g. Honestidad
- h. Integridad
- i. Respeto
- j. Discreción
- k. Tolerancia

El ser humano debe reunir una serie de principios de personalidad a fin de llenar con eficiencia cada una de sus actividades diarias. La profesión de FUNCIONARIO DE SEGURIDAD hace indispensable que cumplamos con los mejores principios.

Decálogo de las relaciones públicas:

- a. Diríjase a las personas amablemente
- b. Preste atención cuando le hablan
- c. Llame a las personas por su nombre
- d. Sea amigable y cortes
- e. Sea cordial
- f. Interese en las personas
- g. Sea respetuoso
- h. Tome consideración la opinión de los demás
- i. Conserve su integridad física
- j. Este dispuesto a prestar servicio siempre manteniendo su autoridad.

2. QUÉ SE ESPERA DE LOS FUNCIONARIOS DE SEGURIDAD

A. Responsabilidades

Obligaciones generales de un funcionario de seguridad:

a. Conocer su área de trabajo

- 1) Perímetros
- 2) Accesos
- 3) Controles
- 4) Personal
- 5) Vehículos
- 6) Interiores
- 7) Ductos especiales
- 8) Parqueos
- 9) Áreas publicas
- 10) Áreas criticas
- 11) Áreas restringidas
- 12) Áreas especiales:
 - I. Mantener el control e identificación de personas
 - II. Controlar el perímetro de las áreas y estructuras
 - III. Detener a toda persona o vehículo que pretenda ingresa o salir, sin cumplir con los protocolos establecidos.
 - IV. Revisar todos los dispositivos o instalaciones especiales, observando que sus sistemas de seguridad no hayan sido violados o alterados;
 - V. Informar de todas sus novedades:
 - A cada periodo establecido
 - Al ser visitado

- De inmediato si ocurriese alguna novedad de trascendencia

13) Responder de inmediato a señales de alarma o indicios de actividad sospechosa que puedan alterar o afectar la seguridad de las instalaciones:

- I. Actuar por iniciativa propia y decisión, en situaciones que de hecho afecten la seguridad, haciendo el uso debido de sus técnicas, habilidades o equipo.
- II. Salvaguardar todos los materiales o equipo proporcionados para su servicio, contra daños por el mal uso o descuido
- III. Toma nota de cuanto sea necesario y rendir el informe correspondiente.
- IV. Conocer a todas las personas, laborantes o transeúntes, pero nunca familiarizarse con ellas.
- V. Debe atender a todos los llamados que reciba, si poner en duda su genuinidad, de temerse la producción de falsas alarmas, se mejoraran los sistemas de monitoreo para anticiparlas. En todo caso, debe hacerse conciencia al usuario del servicio acerca de la importancia de usar el auxilio del guardia de forma racional.
- VI. Cumpliendo estrictamente con las medidas de seguridad deberá de revisar el equipo asignado.
- VII. Comprobar el funcionamiento de los sistemas de comunicación
- VIII. Entregar consignas completas al momento del relevo a través de un conocimiento en la libreta de apuntes. IX. Ser perseverante

- X. Deberá efectuar reconocimiento completo del lugar donde presta sus servicios definiendo vías de escape
- XI. Deberá revisar constantemente las instalaciones colindantes, paredes, torres, terrazas, etc.
- XII. Identificar plenamente el relevo, deberá asegurarse de la persona que recibe la responsabilidad, es la persona asignada según protocolo de la empresa (ejemplo que el supervisor acompañe al relevo o que se consulte por radio).

B. Actitudes de los funcionarios de seguridad

Actitud profesional

a. Generalidades

Se entiende por “actitud personal” cuando se realizan las funciones basadas en conocimientos científicos, experiencias (y lo anterior amparado en el régimen jurídico, vigente y positivo, el agente ha de ponerlo de manifiesto en todo momento), con la finalidad de obtener la confianza, el respeto y efecto de su entorno social.

b. Confianza

Actitud fundamental que posee un agente de seguridad privada cuando éste desarrolla sus actividades y la cual se adquiere mediante el entrenamiento recibido y ésta a su vez percibe en la sociedad demandante del servicio.

c. Respeto

Valor que debe caracterizar a un agente de seguridad privada en el ejercicio de sus funciones profesionales debiendo tener observancia hacia las autoridades, sociedades y símbolos patrios.

d. Ideología del servicio

El agente como integrante de una empresa prestadora de servicios de seguridad, debe estar comprometido en proporcionar el servicio basado en:

- 1) La disuasión de amenazas en contra de los intereses bajo protección
- 2) Tener presente que la eficacia en el cumplimiento de sus deberes depende de:
 - La aprobación y aceptación de quienes le contratan
 - Su desempeño
- 3) Conservar el beneplácito de la empresa contratante poniendo de manifiesto constantemente.
 - Igualdad en el trato a todas las personas, sin discriminación alguna por razón de raza, sexo, cultura, nacionalidad, posición económica.
 - Educación y amabilidad siempre que se le requiera.
 - Utilizar los medios disuasivos (ejemplos comandos de voz advertencia, prevención, alerta) para evitar el contacto directo.
 - Para conseguir que se respeten las normas de la empresa y en este caso su uso deber ser proporcional al objetivo.

- Cuanto menos se use la fuerza física, más se consigue la colaboración de los ciudadanos.
- No obstante, se debe actuar con la decisión necesaria cuando de ello depende 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.
- El convencimiento de que el agente debe velar por los intereses bajo su responsabilidad actuando con:
 - Absoluta imparcialidad sin discriminación alguna por razón de raza, etnia, sexo, nacionalidad, posición económica.
 - Los agentes de seguridad privada están encomendados para dar protección a bienes de todo tipo y personas dentro del mismo lugar.

El prestigio

a) Generalidades

Es necesario el más crítico análisis de la conducta individual y colectiva en el servicio con el objeto de mejorar el prestigio de la empresa de seguridad privada ante la sociedad, y así recibir de ésta respeto, afecto y comprensión.

Se debe extraer con la mayor certeza posible las consecuencias de la conducta de los agentes y corregir aquellos aspectos que se opongan al prestigio, de lo cual se tomaron medidas según el reglamento sancionar de la ley que regula los servicios de seguridad privada.

b) Prestigio individual profesional

Es el rol que ejerce cada uno de los miembros de las empresas de seguridad privadas sobre sus semejantes basado en la competencia profesional y corroborando una serie interrumpida de éxitos en el ejercicio de la función encomendada.

El prestigio individual profesional influye de forma definitiva en el prestigio de toda la empresa de seguridad privada. El hecho de actuar uniformado supone que los actos no pasan inadvertidos para el público y que este mismo juzga a toda la organización, de lo observado en cada uno de sus integrantes.

Se puede mejorar el prestigio individual prestando especial atención a los siguientes aspectos:

- Hay que cuidar el aspecto personal, comenzando por la uniformidad, que es lo que el ciudadano aprecia en el agente de seguridad privada cuando le ve en el acto del servicio
- Antes de que los agentes de seguridad privada salgan de las empresas, para las cuales ellos trabajan, los mandos deben pasar revista de personal y material.
- Observar en todo momento un trato correcto y esmerado en sus relaciones con el público (ejemplo ética policía y deontología policía)

c) Imagen de un funcionario de seguridad

Se entiende por imagen, la representación viva y eficaz de agente de seguridad. Así, la imagen de la empresa de seguridad

privada, o lo que es lo mismo, la representación de los hombres que la integran, deben inspirar a la sociedad confianza, respeto y afecto para poder recibir el apoyo y colaboración necesarios.

a) *El individuo y su rol en la sociedad prestadora de servicios privada.* La eficiencia de las empresas prestadoras de Servicios de Seguridad privada se deriva de la relación existente entre cada uno de sus miembros y el ciudadano. El uso del uniforme coloca al agente como un funcionario de servicio en la sociedad. Bajo la observación de las personas se pierde el individualismo y adquiere la identidad del grupo al que pertenece por todo ello, la empresa prestadora de Servicios de Seguridad Privada debe:

- Velar por conseguir y mantener la imagen de integridad, entrega, eficacia, lealtad y humanidad que su empresa merece.
- Conservar y perfeccionar su porte en el estar, tacto en el obrar y eficacia operativa.
- Evitar malas conductas o incompetencia, ya que la sociedad no juzga al individuo, si no a la empresa que representa.
- Comportarse con sumo respeto a las personas y cumplir las leyes, sin cometer abusos que justifiquen la falta, sin cometer abusos que justifiquen la falta de confianza ciudadana.

b) Como influir en las actividades de los ciudadanos a través del comportamiento individual de cada componente de la empresa, es preciso ganarse una reputación de integridad y justicia basada en:

- El deseo por desempeñar eficazmente el servicio

- El cumplimiento de sus obligaciones plena, pronta y audazmente.

Proyección de la imagen mediante el servicio y la cortesía

La existencia de la sociedad prestadora de servicios de seguridad privada y del servicio que esta presta a la sociedad debe basarse en un servicio de calidad y de cortesía.

El agente de seguridad privada, al ingresar libremente a la profesión, acepta las obligaciones y derechos que conlleva el realizar dicha función.

Como mejorar la imagen de las empresas

La imagen del agente se puede mejorar mediante la competencia profesional a nivel individual y colectivo y a través del siguiente proceso:

- Selección de recursos humanos idóneos al puesto
- Capacitación y entrenamiento del agente de seguridad privada.

D. Disciplina de los funcionarios de seguridad

El personal de seguridad privada por su condición de entidad organizada bajo un sistema jerárquico disciplinario para el cumplimiento de sus funciones específicas, requiere de sus miembros una severa y consciente disciplina, que se manifieste en el fiel cumplimiento del deber y respeto a las jerarquías.

La disciplina consiste en la estricta observancia de las leyes, reglamento, directrices y más disposiciones institucionales y acatamiento de las órdenes emanadas de la superioridad.

Las ordenes y disposiciones superiores relativas al servicio deben ser concretas, claras, de tal manera que puedan cumplirse sin

objetivación ni réplica, cuando sean imprecisas o confusas el subalterno solicitará la aclaración necesaria, sin que esto se entienda como falta de consideración o negativa al cumplimiento.

El subalterno no está obligado a obedecer si la orden es manifiesto ilegal o que implica la comisión de un delito, entendiéndose como tal cuando excede los límites de la competencia o conduce manifiestamente a la comisión de un delito, entendiéndose como tal cuando excede los límites de la competencia o conduce manifestante mente a la comisión de un hecho punible, a la violación de la ley, los reglamentos u órdenes superiores permanentes; caso de hacerlo, **la responsabilidad recaerá sobre el superior y subalterno.** La relación entre superiores y subalternos, se fundamenta en el respeto mutuo. La subordinación y respeto disciplinario se observará, aun fuera de los actos de servicio.

La higiene personal es el concepto básico del aseo, limpieza y cuidado de nuestro cuerpo. Aunque es una parte importante de nuestra vida cotidiana en la casa, la higiene personal no es solo acerca de tener el pelo bien peinado y cepillarse los dientes; es importante la salud y la seguridad que es una parte importante de nuestra vida cotidiana en la casa, la higiene personal no es solo acerca de tener el pelo bien peinado y cepillarse los dientes; es importante la salud y la seguridad de los trabajadores en el sitio de trabajo. Los trabajadores que prestan atención a su higiene personal pueden prevenir la propagación de gérmenes y enfermedades, reducir su exposición a productos químicos y contaminantes, y evitar el desarrollo de alergias a la piel, trastornos de piel y sensibilidad a sustancias químicas.

El primer principio de la buena higiene es evitar la exposición por medio de una barrera sobre la piel con el uso de equipos de protección personal (EPP) como guantes, overoles y botas) Es importante revisar con frecuencia los equipos con protección personal para detectar exceso de contaminación, desgaste, roturas, desgarros o agujeros. Los trabajadores deben limpiar, descontaminar o reemplazar los equipos de protección con frecuencia para asegurar que no recolecten ni absorban sustancias irritantes. Si el equipo de protección se ensucia demasiado durante el trabajo, el trabajo debe parar y cambiarse a un equipo limpio.

El lavado básico de las manos y el cuidado de la piel pueden prevenir exposición y enfermedades, lavándose bien las manos con agua y jabón ayudan a eliminar los gérmenes, contaminantes y sustancias químicas. También puede prevenir la contaminación por ingestión y la contaminación cruzada de los objetos y las superficies que tocamos.

E. Imagen de las empresas prestadoras de servicios de seguridad privada:

La buena imagen de la sociedad prestadora de servicios de seguridad privada siempre va ligada a la imagen de sus agentes, por lo que es obligación de cada uno de sus integrantes mantener en alto la buena imagen de la sociedad prestadora de servicios de seguridad privada.

La buena imagen de la sociedad prestadora de servicios de seguridad privada inicia desde el simple uso del TELÉFONO, el cual debe ser adecuado poniendo en práctica los principios de las relaciones positivas.

También para mejorar la imagen de las sociedades prestadoras de servicios de seguridad privada debemos poner en práctica aspectos o actitudes como el respeto de prójimo, amabilidad, atención al usuario, etc. Para lograr impactar a las personas que se relacionan dentro del ámbito de operación de los agentes de seguridad privada.

3. NORMA ÉTICA EN EL SERVICIO

A. NORMAS ÉTICAS

Ética: es la reflexión sobre las normas morales que rigen la conducta humana. Parte de la filosofía que trata de la moral y de las obligaciones del ser humano.

Los códigos de ética constituyen de normas y lineamientos fundamentales en valores, que sientan las bases para que las personas puedan desempeñarse y relacionarse entre sí, basada en el respeto a la dignidad de las personas y de la sociedad. La ética también debe tener una función de reflexión, que impulse a los agentes de seguridad privada a revisar y readecuar la formación, de tal manera, que impulse a los agentes de seguridad privada a revisar y readecuar la formación, de tal manera, que empleando la ética responda de forma integral a los retos que plantean las necesidades de las personas y grupos atendidos.

Las normas éticas son de observancia y de aplicación general y se enmarcan en los siguientes principios:

PRINCIPIO I

Respeto por la dignidad de las personas

Es el principio que puede ser considerado como el fundamento de los demás principios éticos. Este principio es universalmente aceptado a través de las fronteras geográficas y culturales y de las disciplinas profesionales. El respeto por la dignidad reconoce el valor inherente de todos los seres humanos, sin importar diferencias aparentes o reales en relación con el estatus social, origen étnico, género, preferencia, sexual, edad, creencias religiosas, capacidades o cualquier otra característica. Este valor inherente significa que todos los seres humanos son dignos de igual consideración moral.

Todos los seres humanos, además de individuos, son seres sociales interdependientes y son parte de la evolución de sus pueblos. La diferencia cultural, étnica, religiosa, de estructura social y otras características del pueblo, son parte de la integral de la identidad de sus miembros y otorgan sentido a sus vidas.

El respeto por la dignidad de las personas se expresa de diferentes formas en una sociedad se puede representar con los siguientes valores:

- Respeto por el valor único y la dignidad inherentes a todos los seres humanos.
- Respeto por la diversidad de las personas y los pueblos.
- Respeto por las costumbres y las ciencias de otras culturas, siempre y cuando no contradigan el principio de respeto por la dignidad de las personas y los pueblos, o cause serio daño a su bienestar.
- Consentimiento libre e informado.

- Derecho al acceso de la información
- Privacidad para los individuos, familias, grupos y comunidades.
- Protección de la confidencialidad de la información personal
- Equidad y justicia en el tratamiento de otros.

Lineamientos incluidos en este principio:

- **Respeto en general:** Los agentes son respetuosos en sus relaciones con las personas y/o entidades con quienes trabajan. Demuestran respeto apropiado por el conocimiento, experiencias internas personales y por las áreas de peritaje de otros.

Usa un lenguaje y un estilo de comunicación respetuoso

No se involucra en ningún tipo de acciones o actitudes que impliquen degradación o acoso de cualquier tipo u hostigamiento para ninguna persona o entidad.

- **Responsabilidad:** Animar a otros de manera congruente, a respetar las diversas creencias y religiosas o espirituales de los compañeros agentes o de las personas o entidades en donde se prestan sus servicios.
- **Sensibilidad a la Diversidad:** toman en consideración y respetan las diversas creencias religiosas o espirituales de los compañeros agentes o de las personas o entidades en donde se prestan servicios.
- **No discriminación:** prestan igual servicio de seguridad privada a todas las personas, grupos o instituciones, sin importar diferencias de origen étnico, edad, género, orientación sexual, educación, religión, estatus, socioeconómico y u otros.

- **Trato justo y equitativo:** trabajan y actúan con un espíritu de justo trato al otro y realizan esfuerzos para encontrar un balance entre los derechos de los individuos y los grupos.
Esfuerzos para encontrar un balance entre los derechos de los individuos y los del grupo.
- **Protección para personas vulnerables:** asumen la responsabilidad de respetar la dignidad de todas las personas con quienes entran en contacto, sin embargo, la naturaleza de su compromiso con la sociedad demanda que su mayor responsabilidad sea con aquellas personas en la posición más vulnerable.
- **Confidencialidad:** mantienen la confidencialidad de la información obtenida dentro del ejercicio de sus funciones, de tal manera que proteja los intereses de las personas a quienes se les ofrecen sus servicios.

PRINCIPIO II

Cuidado competente del bienestar de los otros.

Este principio busca que los agentes de seguridad privada demuestren una preocupación activa por el entorno y por aquellos con quienes trabajan, reconocen la labor social e institucional que como agentes de seguridad privada tienen. Reconocen que las personas familias, grupos o comunidades o cualquier otra situación en donde estén prestando el servicio pueden estar en una situación vulnerable.

Este principio implica la responsabilidad del agente de la seguridad privada en desarrollar y emplear métodos y técnicas que amplíen esos beneficios corrijan daños y eviten aquellos que los produzcan. Cuidado responsable implica la capacidad de discernir de las consecuencias derivadas de aquellos y responsablemente corregir efectos dañinos ocurridos como resultado de sus acciones.

Los agentes de seguridad privada deben aceptar como fundamentalmente el principio de cuidado competente para el bienestar de los otros y al hacerlo aceptan los siguientes valores:

- Preocupación activa por el bienestar de individuos, familias, grupos y comunidades.
- Maximizar los beneficios y minimizar los daños potenciales a los individuos o grupos.
- Desarrollar y mantener la actualización
- Autoconocimiento respecto a cómo sus propios valores, actitudes, experiencias y contexto social influyen en sus acciones, interpretaciones, elecciones y recomendaciones.
- Respeto por la capacidad de individuos o grupos para tomar decisiones por sí mismos para cuidar de sí mismos y entre sí.

Lineamientos incluidos en este principio

- **Promoción del bienestar:** los agentes de seguridad privada reconocen que una expectativa ética básica de sus actividades es que sus funciones beneficiarán a los miembros de una sociedad o, por lo menos, que no causen daños.
- **Competencia y autoconocimiento:** alcanzan y mantienen un alto estándar de competencia y aptitud, niveles adecuados de

conocimientos y destrezas para poder ejercer profesionalmente sus funciones.

Buscan mantener conciencia de cómo sus propias experiencias, cultura, creencias, valores, contexto social, diferencias individuales y tensiones, influyen en sus alteraciones con otros e integran esta sensibilidad en todos los aspectos de su trabajo.

- **Vulnerabilidad:** Proporcionan cuidado responsable a las personas que pueden estar en desventaja u oprimidas y/o la institución en la que se encuentren asignados.
- **Comunicación:** Comunican los hallazgos de las investigaciones internas a las autoridades respectivas que se respete y valore su contribución.

PRINCIPIOS III

Integridad en las relaciones

La integridad del agente de seguridad privada es sumamente importante en el desempeño de su trabajo y debe ser demostrado para lograr mantener la confianza de los usuarios e instituciones que contratan los servicios.

Los agentes de seguridad privada deben demostrar en su trabajo precisión y honestidad, sinceridad y apertura, mínimo prejuicio o sesgo, objetividad, así como evitar conflictos de intereses. La integridad en las relaciones que el agente de seguridad privada establece con los demás se basa en diversas formas de comportamientos como evitar el engaño, etc.

Para ello los agentes de seguridad privada deben comprender y estar conscientes de las circunstancias que rodean de su actividad, de sus valores personales y de cómo éstos afectan sus decisiones, interpretaciones comportamientos y sugerencias. Por lo tanto, deberán asegurarse de que el interés personal no interfiera con su actuar, tomando

en consideración el interés de los usuarios o empresas contratantes del servicio.

Por lo tanto, los agentes de seguridad privada aceptan como fundamental el principio de la integridad y al hacerlo aceptan los siguientes valores asociados:

- Veracidad, comunicaciones, honestas, exactas y abiertas
- Maximizar la imparcialidad y minimizar los grados de confianza
- No explotar a otros para beneficio personal
- Evitar conflictos de intereses y expresarlos cuando no puedan ser evitados o sean inapropiados de evitar.

Lineamientos incluidos en este principio:

- **Honestidad y exactitud:** evidencias una conducta honesta, proba, no participen en negocios, ilícitos, engaño, fraude o tergiversación.
- **Valores personales:** Se esfuerzan para tener conciencia de sus valores y creencias personales y como estos pueden afectar su trabajo y su relación con las personas vinculadas a su actividad profesional.
- **Objetividad:** Los agentes de seguridad evalúan como sus experiencias personales, actitudes, valores, contexto social, diferencias individuales, tensiones y formación específica influyen en sus actividades y formas de pensar.
- **Conflicto de interés:** Evitan actuar de formas que satisfagan sus propios intereses personales, políticos, financieros o de negocios, a expensas de los intereses del trabajador.
 - **Franquezas y apertura:** Son claros y francos con la información relacionada con su práctica operacional, necesaria para establecer consentimiento informado o cualquier otra forma de acuerdo escrito o no escrito.

4. ACTUACIÓN FUNCIONES Y OBLIGACIONES DE LOS FUNCIONARIOS

En la práctica del servicio se le van a presentar al agente diferentes situaciones complicadas. Con frecuencia se verá en momentos difíciles, porque la intervención se deriva por causa de un conflicto. De aquí la importancia de contar con una serie de normas generales de actuación, principios de seguridad privada que serán de aplicación en la mayoría de los casos:

i. Preparación mental del actuar en sus funciones

Todo personal de seguridad debe ser capaz de calmar a los infractores de la ley, y detenerlos si es necesario. Pero para ello no debe basarse exclusivamente en el uso de la fuerza que deberá emplear en los casos realmente necesarios y en justa medida. El buen agente debe dominar otras técnicas que, sin duda le ayudarán a resolver gran parte de las situaciones embarazosas que conlleva su profesión. Siendo estas técnicas las siguientes: experiencia, el uso de su cuerpo, el uso de su equipo y, sobre todo, empleo de la mente.

Así, empleará cada una de estas técnicas en función de las circunstancias de cada situación. Esto significa que el agente debe considerar la propia situación, cuerpo, equipo y muy fundamentalmente, emplear y medirlo todo con rapidez y acierto.

Esto es importante por cuanto en el desempeño de las funciones, el agente trata con diferentes tipos de personalidades.

Cuando se enfrentan a una situación fortuita no se tiene el conocimiento si alguna de las personas que participan en ella tiene alguna enfermedad mental, que la haría reaccionar violentamente, que se trate de un determinado tipo de delincuente, o, regularmente, se trate de un ciudadano sometido a emociones y problemas que le llevan a hacer peligroso en el momento del conflicto. Por esta razón, el agente debe mantenerse alerta.

Como principio fundamental nunca se debe subestimar al sospechoso. No debe dejarse influir por la talla, edad o apariencia de una persona. Por eso, es muy importante que antes que el agente inicie su intervención, debe analizar la situación haciendo un reconocimiento de 360 grados al medio que le rodea antes de actuar, detectar que elementos al alcance de las manos de un potencial delincuente constituyen elementos que pueda utilizar como armas.

La preparación psicológica en la formación del funcionario de seguridad, lo capacita sobre como él puede aprovechar las circunstancias en defensa de su persona, lo que implica que, en cada situación, el agente debe valorar si puede valerse por sí mismo para controlar un problema, ya que, en caso contrario, debe solicitar apoyo de sus compañeros con el fin de controlar cualquier situación adversa.

Ejemplo: cuando ha de enfrentarse a una pandilla de varios delincuentes armados, o a personas fuertes sometidas a un grado de excitación extremo, por lo general dispuestas a cualquier cosa, a quienes jamás podría reducir al orden actuando únicamente el.

ii. Manejo de crisis

La mayoría de las personas obedecen la ley acatan las ordenes e indicaciones de un guardia de seguridad privada. Comúnmente, las indicaciones verbales son suficientes para hacer que las personas entren en razón y desistan de actitudes hostiles. Para que lo anterior surta efecto es conveniente que el tono de la voz sea persuasivo en el momento oportuno. El tono firme de voz, con la apropiada inflexión, ejerce un efecto psicológico notable sobre el receptor de las palabras, en función de quien los pronuncie. En este sentido no se debe olvidar que el agente esta investido de autoridad, el uniforme y el equipo provocan efecto psicológico sobre las demás personas. Es muy importante que el agente emplee su autoridad moral, para controlar en todo momento una situación.

Otra característica en la personalidad formada del agente debe ser la paciencia y la firmeza en sus decisiones. En la solución de controversia, cuando realice funciones de arbitraje debe imponer las reglas del juego, indicando que hable una persona a la vez. Diga el momento oportuno que a cada quien le corresponde exponer su punto de vista.

La autoridad no debe quedar en ningún momento en duda de quien la conduce debe mostrar firmeza pues la debilidad es rápidamente captada por los delincuentes, jamás debe permitir que le ponga las manos con ánimo de vejación sobre el uniforme. Si alguien lo hiciere, interrumpa cualquier cosa que esté realizando debe apartarse por un momento de la investigación y enfoque su atención en quien lo haya empujado o agarrado. Una advertencia puede surtir efecto ejemplo “retire sus manos de mi uniforme” causa un efecto psicológico notable sobre la persona que salió del control haciéndolo, puede ser el principio de un ataque en contra la personalidad del agente de

seguridad privada, evítelo drásticamente, aclare enérgicamente que no a tolerar ninguna impertinencia, usted no es una de las partes involucradas.

Utilice como arma psicológica el tiempo. Generalmente su discurrir contribuye a serenar los ánimos. Por eso, debe dejar que las personas en conflicto hablen y expulsen su irán por la boca, incluso permitiéndoles leves insultos entre sí, lo que suele dejar a los que discuten satisfechos por aquello de que ¡Ya le he dicho lo que tenía que decir! Si aun así continua el enojo, pregunte si alguno de los participantes quiere formalizar alguna denuncia. Esto también calma los ánimos exaltados. En cualquier caso, se debe dispersar al grupo para evitar el reinicio de la discusión una vez se haya marchado.

Por último, recuerde que EL TONO DE LA VOZ REFUERZA SU AUTORIDAD. Un tono de voz aguda, nasal o débil no logra buenos resultados. Si tiene dificultades para desarrollar el tono autoritario es necesario que practique a solas, ordenes como ¡Alto! ¡Deténgase!, etc., Hasta lograr el adecuado. Recuerde que contraer el abdomen al dar la orden constituye a reforzar el tono de voz.

Naturalmente, no todas las órdenes deben de ser severas. También el tono neutral puede ser conveniente en algunos casos. Cada situación requiere su propio tratamiento, aunque casi nunca será amable y suave.

Existen ocasiones en que el agente debe actuar en plan PROTECTOR, de modo que convenza a la persona declinar su

actitud, utilizando la súplica cortés o la palmadita en la espalda, algunas personas están necesitadas de cariño y a veces, de que les dé la razón. El buen agente debe saber distinguirlos y hacerles ver que su presencia es para protegerlas y ayudarlas. Por eso, la petición cortés, junto al tono autoritario, es también una forma de persuasión verbal adecuada.

No todos los conflictos se resuelven con las buenas artes y el correcto uso de la palabra, a veces la sola presencia del agente de seguridad y su intento de convencer con el dialogo a las personas en conflicto, no resulta suficiente, por lo que no queda más, que acudir a la fuerza para evitar males mayores, ahora bien, este uso de la fuerza ha de ser en todo momento razonable y proporcional a cada situación.

El cumplimiento de esta regla obedece a que el agente reaccione mentalmente y se formule las siguientes preguntas:

- ¿Está el individuo armado o desarmado?
- ¿Qué tipo de arma tiene?
- ¿Cuántos oponentes son?
- ¿Cuáles son sus edades y su constitución física para ubicar rasgos?
- ¿Qué tipo de delincuente es y por qué se le busca?
- ¿Qué personas se encuentran cerca del lugar de conflicto y quienes podrían resultar lesionadas?

El funcionario de seguridad debe emplear los métodos y el grado de fuerza necesario a cada situación. Esto le obliga a extremar y cuidar su preparación física, técnica, a fin de hacer frente a cada problema

con el éxito esperado. Veamos a continuación algunos ejemplos de un uso adecuado de la fuerza y las variedades que ésta presenta:

Fuerza física:

Para desempeñar su función es ciertamente importante que el agente de seguridad se conserve en buenas condiciones físicas, cuando se está de servicio la torpeza física provoca peligro, incomoda a la persona y resta eficiencia, mientras que el, por el contrario, una adecuada preparación física otorga a quien la posee una gran confianza y seguridad en sus posibilidades. Además, hemos de tener en cuenta que, cuando se está de servicio, las exigencias físicas son iguales para jóvenes que para mayores, lo cual obliga a no descuidar este falte del aspirante a un buen agente de seguridad.

Sentada esta premisa, hay sin embargo ocasiones en la que el agente de seguridad puede resolver situaciones de peligro sin tener que recurrir a la fuerza física. No olvidemos que el agente de seguridad debe tratar de capturar a su oponente lesionándolo solo como último recurso, de modo que es muy útil PENSAR ante la presencia del adversario y en situaciones bajo presión. Esto pasa por una rápida y minuciosa observación de sus características, en especial de su manera de vestir, tratando de hallar sus puntos débiles, una vez encontrando, resulta de gran utilidad explotar esa debilidad.

Como ejemplo, sirva el caso de las personas que utilizan lentes, un movimiento rápido y por sorpresa el agente de seguridad despojando a su oponente de los lentes le estará sin duda privando de un importante elemento de apoyo a sus movimientos, restándole

capacidad de respuesta a nuestras intenciones de reducirlo sin violencia.

Fuerza preventiva:

Es un consejo muy útil que ante un adversario desarmado comience su observación por abajo para seguir hacia arriba, puede que halle descalzo, si es así, cuando eleve sus puños cerrados, un pisotón con el tacón de su zapato en la punta del dedo gordo de su pie le restará energía, tal vez solo tenga calzoncillo o traje de baño, si es así, un fuerte puntúe en la espinilla transformará a un agresor en una persona sumisa.

Cuando esta vestido, que es lo normal, emplee la ropa de su oponente por la parte trasera del saco y con ella cubriendo su cabeza se le impide ver y mover los brazos o, si acaso, solo se balanceará torpemente. También la corbata de un oponente puede ser eficaz arma en su contra, con un movimiento rápido agarre el extremo interior de la corbata y jale hacia abajo y hacia usted. Conforme él se dobla, con la otra mano, sujete el nudo y empuje. Así obtendrá un nudo corredizo muy seguido, use el nudo de la corbata para dirigir los movimientos de su oponente, que usualmente estará muy ocupado en tratar de agarrar su cuello, lo que le impedirá seguir peleando con usted, también una gorra o un sombrero, si se jalan hasta tapar los ojos median un movimiento rápido, sirven momentáneamente a su oponente.

Fuerza neutralizadora

Detener varias personas contra su voluntad y llevarlas de un lugar a

otro mientras se resistan, es parte de la labor de un agente de seguridad. Con el fin de cumplir con su deber, puede tener que emplear la fuerza. Si no puede emplear la fuerza neutralizadora con eficacia, lo que sigue después es un combate. El agente de seguridad privada tendrá que someter a su oponente con vigor, esto le obliga a controlar a su adversario causándole un dolor, pero es un dolor con el que evitar mayores y posibles lesiones. A la vez está protegiéndose a sí mismo y a las demás personas. En todo caso, el agente de seguridad solo debe aplicar la fuerza necesaria para neutralizarlo, para ello existen varias técnicas, en las que se usan las manos o los brazos, que se estudian en las clases de defensa personal.

Las quiebras de la seguridad

Los funcionarios de seguridad ingresan a laborar en esta importante industria, por múltiples razones, pero prevalece entre ellas la necesidad, no de trabajar exactamente, sino la de percibir un satisfactor de necesidades llamado dinero.

Esto la mayor parte de veces, no le permite analizar que se les encomienda una responsabilidad tan grande como lo es la de preservar, resguardar y mantener indemne un puesto de servicio, visualizar la importancia y responsabilidad de su labor.

Puede parecer increíble, pero es el cien por ciento que el comportamiento de las personas, padece de una raíz de inseguridad casi inevitable. Especialmente no se ha tenido la oportunidad de prepararse en alguna de las disciplinas de la seguridad, revisándolo sus normas e instrucciones con frecuencia y actualizándose

constantemente para llenar con su aprendizaje los vacíos y las posibilidades de ser sorprendido.

La seguridad es el punto de partida, para toda operación y el medio de fomentar la tranquilidad, la justicia, el desarrollo y la prosperidad de la empresa para que la que se labora.

Existen, varios tipos de actitud personal que se les denomina Quiebras de la Seguridad y entre ellas se sabe mencionar:

a. Exceso de confianza

Esto se refiere al exceso de confianza que prevalece en cada agente, esto hace que se deposite en los parientes o amigos cercanos, secretos que ninguna persona debiera de conocer, hay un sentimiento o complejo psicológico muy humano, por cierto, pero peligroso, por ello el agente de seguridad desea compartir con alguien su conocimiento sobre aspectos importantes de su puesto de servicio.

Estos sin duda, medios muy rápidos para producir situaciones de inseguridad. En relación con nuestras actividades.

b. La vanagloria

Se considera como grave riesgo para la seguridad, pues no es más que la satisfacción personal o egocéntrica de pretender demostrar, que es más importante de lo que en realidad es. Generalmente este error lo cometen aquellas personas que se consideran seguras en su puesto, como algo insustituible, pues siempre están muy cerca del jefe superior y por lo tanto siempre confían en que ningún momento perderán su posición

El peligro del comportamiento de esta clase de personas está en que son ellos mismo lo que proporcionan información confidencial a la delincuencia y la mayor parte de veces, esta información es la que espera el malhechor para llegar a su propósito, lo que al final pone en peligro tanto al informante como a las personas que laboran con él y los superiores para quienes trabaja.

Por lo regular, estas personas con suma facilidad divulgan tanto los métodos como los medios mecanismo técnicas y las normas implantadas en su empresa misma que llevan el fin de contrarrestar las acciones delictivas; de esta manera se proporciona una información que difícilmente el malhechor podría obtener o que en determinadas circunstancias jamás podría conseguir.

- c. El orgullo resulta un riesgo para la seguridad al querer imponer un criterio con espíritu despótico. Este riesgo lo constituye generalmente una persona que cabecea o comanda un grupo, es decir, que tiene a su cargo un grupo de subterráneos, esto muchas veces esté mi cerca de los ejecutivos y por lo regular siempre se dirige a los demás con tono impetuoso en presencia de personas ajenas al grupo que lo escuchan y lo ven actuar.

Muchas veces, para hacerse respetar o sobreponerse ante los demás, crea supuestas disposiciones que hacer mantener en intranquilidad y zozobra al resto del personal.

d. Descuido en el servicio el descuido no deja de tener su importancia, entre los riesgos que nos ocupan, las personas por ignorancia, suelen expresarse con facilidad.

El que obra por descuido, no es indiscreto con la mala intención, ni por causar daño a sabiendas; en ningún momento prevé las consecuencias, ni aprecia el significado de sus expresiones; lo hace por desconocimiento del mal que causa y solo pro el afán de trabar conversación con sus amistades u otras personas y de esa manera ganarse la simpatía de su grupo.

Se debe tener en cuenta que para tratar de obtener el éxito en las operaciones de seguridad privada y para asegurar la tranquilidad, se hace necesario acoplo tanto de ASTUCIA como de la DISCRECIÓN.

La astucia, basada en el conocimiento de la fuerza, de la debilidad, de las esperanzas, de los temores y de los objetivos y técnicas del delincuente y de la discreción basada en el poder necesario para frenar el deseo o la cosquilla de expresar lo que no conviene.

Cuando se habla de seguridad, se habla de responsabilidad, que cada uno de nosotros tenemos con relación a la actividad que desarrollarnos, a fin de evitar sorpresas, en vista que cada uno es el responsable único de lo que se haga o se deje de hacer.