

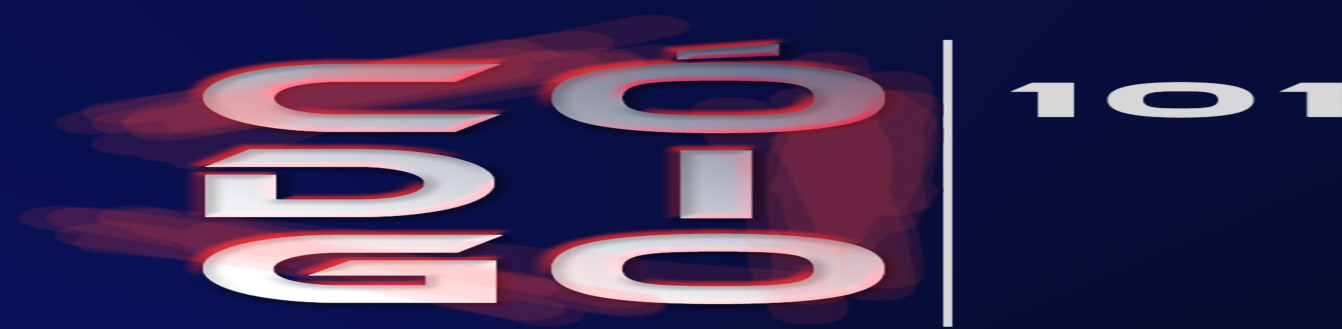
ESPECIALIDAD PARA VIGILANTES DE SEGURIDAD

SERVICIO DE VIGILANCIA

EN

CENTROS COMERCIALES

CURSO HOMOLOGADO POR EL MINISTERIO DEL INTERIOR



## **BASE NORMATIVA. ESTUDIO Y TÉCNICAS DE ACTUACIÓN ANTE REISGOS ESPECÍFICOS: ROBO, HURTOS, ACTOS DE VANDALISMO. TIPOS DE SERVICIOS. CENTRAL RECEPTORA DE ALARMAS, CONTROL DE ACCESOS, RONDAS INTERIORES Y CUSTODIA DE LLAVES.**

### **1. BASE NORMATIVA, ESTUDIO Y TÉCNICAS DE ACTUACIÓN ANTE RIESGOS ESPECÍFICOS: ROBO, HURTOS, ACTOS DE VANDALISMO**

El primer paso para acometer el estudio de las medidas de seguridad en centros comerciales, debe ser repasar la base normativa que regula en esta actividad en España. De este modo en el artículo 5 de la Ley de Seguridad Privada se establecen las diferentes funciones que pueden ejercer las empresas de seguridad en España, y que son las siguientes:

1- Con sujeción a lo dispuesto en la presente ley y en las normas reglamentarias que la desarrollen, las empresas de seguridad únicamente podrán prestar o desarrollar los siguientes servicios y actividades:

a. Vigilancia y protección de bienes, establecimientos, espectáculos, certámenes o convenciones.

b. Protección de personas determinadas, previa la autorización correspondiente.

c. Depósito, custodia, recuento y clasificación de monedas y billetes, títulos-valores y demás objetos que, por su valor económico y expectativas que generen, o por su peligrosidad, puedan requerir protección especial.

d. Transporte y distribución de los objetos a que se refiere el apartado anterior a través de los distintos medios, realizándolos, en su caso, mediante vehículos cuyas características serán determinadas por el Ministerio del Interior.

e. Instalación y mantenimiento de aparatos, dispositivos y sistemas de seguridad.

f. Explotación de centrales para la recepción, verificación y transmisión de las señales de alarmas y su comunicación a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, así como prestación de servicios de respuesta cuya realización no sea la competencia de dichas Fuerzas y Cuerpos.

g. Planificación y asesoramiento de las actividades de seguridad completadas en esta ley.

Personas que se encuentran en el Interior, empleados y clientes.

Podemos encontrar 2 opciones: el auxilio a las víctimas de un delito o de una emergencia personal, y la detección de los delincuentes en su caso.

El personal de seguridad ha de contar con una formación completa en primeros auxilios.

El personal de seguridad ha de conocer los riesgos específicos del servicio, como delincuentes habituales del mismo y sus modus operando.

Asimismo, se han de extremar las medidas de autoprotección para evitar agresiones a los propios Vigilantes.

**Zonas de libre acceso.** Por las que los empleados y clientes pueden transitar y que, generalmente, serán espacios abiertos, con mostradores y expositores de mercancías, evitando las zonas de difícil acceso o con puertas. Incluyen los aparcamientos y unas zonas de acceso público aunque cerradas con puertas, por cuestiones higiénicas, son las zonas de aseos, en las que se presenta el riesgo añadido del robo.

**Zonas de acceso restringido.**

- **Área de seguridad.** De acceso exclusivo para personal de seguridad y autorizado.

- **Almacenes.** De acceso para personal empleado autorizado y servicio de seguridad. Se ha de controlar especialmente el acceso no autorizado a los mismos para evitar el hurto y robo internos.

- **Zona de proveedores-** Para la descarga del material a almacenar. Requiere un control permanente para evitar riesgos de sustracciones y de acceso de intrusos.

### **Bienes y mercancías:**

Las medidas a implementar sería el sistema de CCTV, etiquetado electrónico( EAS) y control de los propios empleados y miembros del servicio de seguridad , aumentando las medidas en las dependencias en donde existan mercancías de valor y fáciles de robar, como alcohol, videojuegos, etc.

## **PROCEDIMIENTOS DE ACTUACIÓN**

Las medidas de seguridad serán diferentes según el centro se encuentre en horario de apertura al público o cerrado.

### **Horario de atención al público**

- Es muy importante el poder disuasorio del Vigilante de Seguridad, por lo que éste debe hacerse visible, tanto en accesos como en los espacios de tienda y de paso.

- Es aconsejable vigilar la retirada de productos sin pagarlos y vigilar a los empleados

- La detección de elementos problemáticos ha de hacerse desde el mismo momento en que entran el establecimiento. Por ejemplo mediante un BS apostado en este acceso que comunique a los compañeros por radio la presencia y aspecto del posible delincuente.

- La actuación del Vigilante de Seguridad variará en función del horario en el que se produzca el incidente. En el caso de detectar a un individuo que ha cometido un robo o un hurto dentro del establecimiento en horario del abierto al público, se le instará para que abone el importe de lo sustraído y en el caso de negativa, se le retendrá hasta la llegada de la Policía , formalizándose la correspondiente denuncia.

### Horario de cierre al público.

- Control del exterior y del interior del edificio, inspeccionando el estado de las dependencias, expositores, baños, ascensores y cualquier otro lugar donde pueda permanecer alguien con intención de cometer daño al cierre del establecimiento o donde se pudiere haber ocultado en caso de haberlo cometido.
- Activación o desactivación de los sistemas de alarma nocturnos.
- Control de los proveedores y de las operaciones de carga y descarga de mercancías. Observación ante posibles sustracciones o introducción de material susceptible de ser empleado en actos de sabotaje.
- Control del personal empleado entrante en el primer turno de apertura del establecimiento, así como al personal de limpieza y mantenimiento
- A la llegada o salida del furgón blindado con dinero, prestar apoyo en la medida de lo posible para evitar atracos.
- Antes de la salida de empleados, inspeccionar al área de basuras.
- Rondas durante la noche, sin repetir cadencias de horarios ni itinerarios.
- Dejar constancia escrita de las incidencias.

Además de estas funciones básicas, existen varios riesgos específicos que es preciso desarrollar en cuanto a la actuación de los Vigilantes de Seguridad.

### El hurto:

El delito de hurto consiste en el apoderamiento ilegítimo de una cosa mueble, ajena en todo o en parte, que , a diferencia del robo, es realizado sin aplicar fuerza en las cosas, violencia o intimidación en las personas. Esta conducta se puede considerar falta o delito según la cuantía de lo robado, que en España se establece en 400 euros.

Es requisito del hurto , como de los demás delitos contra el patrimonio la existencia de una intención especial del autor, lo que técnicamente se conoce como elemento subjetivo del injusto que es el ánimo de lucro, la intención de obtener un enriquecimiento con la apropiación ,de este modo

es posible diferenciar conductas totalmente lícitas de las que tienen una clara ilicitud.

## EL USO DE ARMAS O INSTRUMENTOS PELIGROSOS ( art.242.2)

Art 242.2 La pena se impondrá en su mitad superior cuando el delincuente hiciera uso e las armas y otros medios peligrosos que llevare, sea al cometer el delito o para proteger la huida y cuando el reo o persona que detiene atacare a los que acudiesen en auxilio de la victima o a los que le persiguieren.

El uso de armas u otros medios igualmente peligrosos por parte del autor de robo constituye una agravación tanto se lo hace para cometer el delito, como si es para proteger la huida o para atacar a los que accedieren en auxilio de la victima o a los que le persiguieren.

Este artículo impone la pena en su mitad superior cuando el delincuente utilice las armas u otros medios igualmente peligrosos con cualquiera de las finalidades descritas ( para cometer el delito, para proteger la huida o para atacar a quienes traten de auxiliar a la victima o a los que le persiguieren).

### **Principios para garantizar la seguridad de acción:**

Antes de actuar el Vigilante de Seguridad y con la información que disponga, debe analizar rápidamente la situación y hacerse una idea aproximada del tipo de incidente al que se va a enfrentar, existencia de peligro real o no, tipo de personas o delincuentes, riesgos para las personas o bienes .... Para una vez analizados estos puntos actuar en consecuencia.

### **Análisis de la situación:**

Antes de actuar el Vigilante de Seguridad y con la información que disponga, debe analizar rápidamente la situación y hacerse una idea aproximada del tipo de incidente al que se va a enfrentar, existencia de peligro real o no , tipo de personas o delincuentes, riegos para las personas o bienes, para una vez analizados estos puntos actuar en consecuencia.

## DISTANCIA DE SEGURIDAD

El Vigilante de Seguridad cuando vaya a realizar una intervención debe mantener una distancia de seguridad con la persona interpelada y nunca acercarse o dejar que la persona se acerque a menos de 2 metros, lo que va a permitir al Vigilante poder reaccionar en caso de agresión.

### **Binomio intervención- protección.**

Si la situación lo permite, se debe procurar ante una intervención no actuar nunca solo, solicitando ayuda a los compañeros o pidiendo refuerzos. Por tanto siempre que sea posible deben actuar al menos dos Vigilantes, uno interviene y el otro protege.

### **Vandalismo.**

Respecto a los actos de vandalismo, encontramos dos opciones: la realización de actos en el exterior del edificio y pequeños actos en el interior durante el horario de apertura.

En el primer caso, podemos encontrar pintadas, rotura de vayas perimetrales u otros elementos arquitectónicos del edificio, etc. La actuación del personal de seguridad se centraría en la vigilancia y la realización de rondas, apoyándose fundamentalmente en el sistema de CCTV para identificar a los autores.

Respecto al vandalismo en la tienda, puede basarse en actos como consumo de comestibles sin la intención de pagarlos, o rotura de artículos. Particularmente grave es la rotura de dispositivos de tinta en prendas de vestir, lo que se realiza únicamente para causar daños al establecimiento, en ocasiones como venganza por haber sido sorprendido robando anteriormente.

Un tipo especial de vandalismo sería el sabotaje, básicamente es la realización de daños o deterioro en la maquinaria , productos , etc, como procedimiento de lucha contra el Estado y sus instituciones, contra entidades públicas o empresas, en conflictos sociales y políticos.

Puede. Ocasionalmente , tener su origen en empleados descontentos, adversarios políticos o sociales, etc y ser ejecutado por medios manuales o mecánicos, si bien el acto de sabotaje se vincula, normalmente, a las organizaciones terroristas, mediante el empleo de medios explosivos de destrucción.

Sus objetivos serían las infraestructuras críticas del edificio: sala de calderas, instalaciones de aire acondicionado, sala de máquinas de ascensores, salas de bombas, depósito de combustible, centro de transformación, etc, y en general, cualquier medio técnico de servicio cuya destrucción acarrea serias dificultades en el edificio.

## **CONTROL DE ACCESOS**

En la actualidad, el mercado presenta sistemas de control de accesos de alto nivel de sofisticación y de gran fiabilidad, destinados a discriminar la entrada sin demasiadas complicaciones.

Se puede definir el control de accesos como " la comprobación , inspección y fiscalización , por medios técnicos y humanos, del paso o circulación de personas vehículos u objetos a una zona clasificada como " área protegida" . Es el primer eslabón de seguridad, ya que atiende a la prevención y protección de personas y bienes relacionados como objeto de protección.

En el control de accesos intervienen tanto las normas, medios y procedimientos del sistema de control como la actividad propia del sistema y los efectos derivados de esta actividad.

El primer factor que incide en esta actividad de seguridad es el económico , ya que del montante del que disponga permitirá optar por unos medios más o menos sofisticados. El segundo factor lo componen las medidas de organización del establecimiento ne el que se implante el control de acceso, con la flexibilidad que se determine en el cumplimiento de la identificación. Por último, es muy relevante el tipo de instalación en el que se implante, la lógica marca que habrá de ser mucho más significativo en aquellos lugares en los que exista un mayor nivel de riesgo, como pueden ser centros oficiales e instituciones públicas.

La canalización arquitectónica, las barreas naturales, es el medio más elemental de asegurar y controlar el acceso de personas. Se trata, en definitiva, del empleo de medios constructivos que obliguen físicamente a seguir un itinerario determinado y pasar por una o más puertas concretas, donde se habrán ubicado otros medios de control.

Finalidad y organización:

**La finalidad principal del control de accesos es conseguir, mediante la identificación, el control de paso a las zonas protegidas de personas ,**



**vehículos y objetos, impidiendo, en su caso, el acceso a lo que no esté autorizado. De esta finalidad surgen otros conceptos, como :**

- **Flujo de personas, en horarios determinados. Dato válido para la elaboración de nuevos planes de seguridad, reforzando las zonas que sean precisas.**
- **Conocimiento de los intentos de intrusión en un servicio determinado.**

Para la implantación de un control de accesos es necesario efectuar previamente una evaluación de riesgos, habiendo tenido en cuenta datos como :

**1- Número y ubicación de cada control ( exteriores, interiores y restringidos)**

**2- Medios humanos y materiales**

Con estos contará cada uno de ellos , con arreglo a sus necesidades, proporcionales a los riesgos que soportan. Lógicamente , en zonas de menor flujo y que cuenten con barreras naturales, habrá de destinar medios menores.

**3- Niveles de acceso permitidos**

Se puede establecer los controles seleccionando a las personas, vehículos y objetos que podrán acceder por un control determinado.

**4- Normas de actuación**

Funcionamiento del sistema y normas de control. Elementos básicos para el funcionamiento correcto de un buen control de accesos.

Definiendo el objetivo del control de accesos, habrá que estudiar las necesidades básicas del sistema, tras la identificación y evaluación de los riesgos existentes, determinando las diferentes áreas protegidas y los niveles de acceso a éstas por parte de personas, vehículos y objetos, delimitándose.

- **Zonas- De acceso permitido o libre y de acceso restringido.**
- **Fronteras- Son los espacios que separan dos zonas contiguas.**
- **Itinerarios- De entrada, de salida o de interiores. Son los recorridos de las personas, vehículos y objetos en la entrada o salida de un área.**

- Puntos de tránsito- Zonas de entrada o de salida entre fronteras.

**Las funciones específicas serán las de control de:**

**ENTRADAS:** Selección de todo lo que puede entrar, impedir la entrada a lo que no esté autorizado. Detección de entradas no autorizadas. Neutralización de riesgos.

**SALIDAS:** Detectar y evitar la salida de todo lo que no esté autorizado.

**CIRCULACIÓN:** Evitar la circulación de todo lo que no esté autorizado.

**PERMANENCIAS:** Detectar y evitar la permanencia de todo lo que no esté autorizado en áreas para las que no presenta autorización.

**Medios humanos y materiales:**

Después de catalogar objetivos y de evaluar los riesgos, para implantar un eficaz sistema de control de accesos hay que dotarlo de los recursos humanos y materiales precisos y adecuados a cada nivel de exigencia.

## **MEDIOS HUMANOS**

En el personal de gestión y de seguridad que interviene en el desarrollo de la organización de los controles de acceso, ya sea a áreas de seguridad, o protegidas.

Los avances tecnológicos han ido implantando sistemas automáticos " autogestionados", en los que cada vez es menor la necesidad de la presencia humana en el acceso para efectuar el control. Sin embargo, por muy sofisticado que sea un sistema, siempre tendrá que tener detrás del apoyo humano. Los sistemas son impersonales y por muy avanzados que sean, nunca contarán con la insustituible capacidad de pensamiento del ser humano.

A un sistema se le puede programar para que realice en filtro perfecto, pero siempre se producen situaciones en las que el ser humano ha de permitir excepciones, el sistema no habla no explica pero puede provocar situaciones de tensión que se pueden evitar con un contacto entre personas. Por otro lado, una vez que alguien ha traspasado la barrera del control, el sistema poco podrá hacer para neutralizar la acción de riesgo. Sin embargo , el ser humano podrá poner en marcha los procedimientos previstos para tales situaciones. No cabe duda que la estrategia para el buen

funcionamiento, es una adecuada relación entre medios técnicos y medios humanos.

Los medios humanos están formados por los Vigilantes de Seguridad, con adecuada formación en materia de control de accesos y de los sistemas y medios técnicos con los que ha de trabajar . A ello ha de unirse habilidades para las relaciones sociales y una gran dosis de diplomacia, con un trato prudente en el cumplimiento de la misión encomendada.

El principal enemigo del Vigilante del centro de control es la rutina, en un servicio que puede resultar aburrido. Jamás ha de relajarse y bajar la guardia en el cumplimiento de sus funciones, ya que cualquier circunstancia puede ser aprovechada para burlar el control y atentar contra el objeto de protección.

## **MEDIOS MATERIALES**

Los recursos técnicos de un control de accesos están en constante evolución y perfeccionamiento , existiendo continuamente novedades en el mercado Sin embargo, necesitan del personal humano, tanto técnico como de seguridad. Como cualquier instrumento, estos medios técnicos pueden fallar y siempre será mayor la eficacia del sistema si es capaz de conjugar, en su justa medida, medios humanos con medios técnicos.

Una división de los medios materiales de control de accesos, podría estar formada por:

### **Sistemas activos**

Son los que " hacen algo" . Alertan cuando hay una agresión al control de acceso. Tienen un funcionamiento automático o semiautomático, dependiendo de la actividad establecida, y pueden ser complementarios , utilizándose más de un elemento en combinación con otros sistemas, son:

- **Lectores de tarjetas.** De bando magnética, resonancia electromagnética, óptima por infrarrojos, memoria, de aproximación....
- **Terminales de introducción de datos o claves.** Son los tradicionales teclados.
- **Terminales de identificación antropométrica.** Mediante lectura de la huella digital, la firma, la voz, el iris ocular....

- **Terminales de identificación biométrica.** Leen e interpretan la configuración de los datos digitales y de la mano.
- **Video- identificadores.** Captan e identifican la imagen, recibida. Son habituales en el control de acceso de vehículos.
- **Detección o identificación de materiales y objetos.** Rayos X , detección electromagnética, analizadores de gases, de masas....

### **SISTEMAS PASIVOS.**

Su función es la de presentar dificultades que entorpezcan o impidan una acción de intrusión. Son elementos y sistemas de tipo físico o mecánico, generalmente permanecen estáticos ante la acción. Son:

- Materiales blindados, vidrios , puertas
- Dispositivos y barreras de control de paso.
- Mecanismos de apertura y cierre
- Control de tráfico. Dispositivos que impiden la circulación de vehículos.



## MÓDULO SOCIO-PROFESIONAL

### **ÉTICA Y DEONTOLOGÍA PROFESIONAL RELACIONES PROFESIONALES**

#### **1. LA ÉTICA**

**La ética es la ciencia que recoge el conjunto de normas morales y principios de conducta que regulan todo comportamiento humano, catalogando de aceptable o recriminable.**

La profesión del vigilante es un servicio al público , y ello implica que debemos tener en cuenta los derechos de los demás a la hora del cumplimiento de nuestras obligaciones.

#### **DEBER**

Tendencia o impulso interno que busca la rectitud de una acción según un orden racional o una norma moral.

El deber lo podemos identificar con lo individual, personal y propio. El deber lo entiende cada cual a su manera.

## **OBLIGACIÓN**

Imposición o exigencia moral, generalmente de origen social, que prima sobre la voluntad libre de la persona.

La obligación se identifica con lo plural, lo social, lo referente al grupo. Mediante las normas se rige la vida y costumbres de las personas, haciendo que la convivencia sea factible y llevadera. El cumplimiento del Código de la Circulación, hace que el conductor respete los semáforos y evitar que provoque accidentes.

El deber nunca aparece escrito, sin embargo, la obligación si aparece escrita y su incumplimiento es sancionado.

En este sentido el vigilante identificará la ética como el deber. Un comportamiento éticamente correcto será bueno para el y para los demás. En el mismo sentido, identificaremos la obligación, con la profesionalidad, con la **deontología del profesional**.

## **DIFERENCIA ENTRE ÉTICA Y MORAL**

**La moral** se refiere a un hecho real que encontramos en todas las sociedades, es un conjunto de normas que se transmite de generación en generación, evolucionan a lo largo del tiempo y poseen fuertes diferencias con respecto a las normas de otra sociedad y de otra época histórica. Estas normas se utilizan para orientar la conducta de los integrantes de esa sociedad. **La moral son normas incorporadas y asimiladas por la sociedad en general.**

**La ética** se refiere a un hecho real que se da en la mentalidad de algunas personas, es un conjunto de normas, principios y razones que un sujeto ha realizado y establecido como una línea directriz de su propia conducta. **La ética es la conducta seguida por el individuo, desde su interior.**

## **2. ÉTICA Y ACTUACIÓN DEL PERSONAL DE SEGURIDAD PRIVADA**

Una **conducta** éticamente correcta es una magnífica vía para el logro de una buena imagen.

**La ética profesional tiene como objeto crear conciencia de responsabilidad, en todos y cada uno de los que ejercen una profesión u oficio.**

**El Código Deontológico del personal de seguridad, al igual que hace respecto a los colectivos policiales, le obliga al respeto de la Constitución, la adecuación entre fines y medios, como criterio orientativo de sus actuaciones, al respeto al honor y la dignidad de las personas, al secreto profesional y les exige la responsabilidad en el ejercicio de la función.**

**No olvidemos lo estipulado en el Artículo 1.3 de la Ley de Seguridad Privada: " las actividades y servicios de seguridad privada se prestarán con absoluto respeto a la Constitución y con sujeción a los dispuesto en la presente Ley y en el resto del ordenamiento jurídico.**

La Orden INT/ 318/2011 de 1 de febrero, sobre personal de la seguridad privada en la que se regula el ejercicio de las funciones del personal de seguridad privada , especialmente en materia de **principios de actuación** y de la colaboración de la seguridad pública , establece en su artículo 31 que **de conformidad con el apartado tercero del artículo 1 de la ley 5/2014/4 abril de Seguridad Privada** , y el artículo 67 de su Reglamento , son principios básicos de actuación del personal de seguridad privada los siguientes:

- 1- Legalidad y en consecuencia, en las actividades de seguridad e investigación privada sólo se emplearán medios y acciones conforme al ordenamiento jurídico vigente.**
- 2- Integridad, cumpliendo diligentemente los deberes profesionales oponiéndose a todo acto de corrupción.**
- 3- Dignidad, mediante el recto ejercicio de sus atribuciones legales.**
- 4- Protección, que implica desarrollar efectivamente sus responsabilidades para conseguir los niveles de seguridad establecidos, sin permitirse ninguna forma de inhibición en su función de evitar hechos ilícitos o peligrosos.**
- 5- Corrección , desarrollando una conducta profesional irreprochable, especialmente en el trato con los ciudadanos , evitando todo tipo de abuso, arbitrariedad o violencia.**

- 6- **Congruencia, por cuyo principio se aplicarán medidas de seguridad proporcionadas y adecuadas a los riesgos que se trata de proteger.**
- 7- **Proporcionalidad en el uso de las técnicas y medios de defensa de dotación.**
- 8- **Colaboración con las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, debiendo observar siempre las instrucciones policiales concretas sobre el objeto de su protección o investigación, en función de los medios de que disponga.**
- 9- **El personal de seguridad privada ejercerá la colaboración ciudadana comunicando a los cuerpos policiales competentes las informaciones relevantes para la seguridad ciudadana y la prevención del delito que conozca.**
- 10- **El personal de seguridad privada guardará rigurosa reserva profesional sobre los hechos que conozca en el ejercicio de sus funciones, especialmente de las informaciones que reciba en materia de seguridad y de los datos de carácter personal que deba tratar, investigar o custodiar, y no podrá facilitar datos sobre dichos hechos mas que a las personas que les hayan contratado y a los órganos judiciales y policiales competentes para el ejercicio de sus funciones.**

Volviendo a la Orden INT /318/ 2011 de 1 de Febrero sobre personal de seguridad privada establece en su Capítulo I, unos principios de actuación que hacen referencia a las **actitudes** del vigilante que son las siguientes:

#### **- ACTITUDES Y CUALIDADES PERSONALES**

Para que el vigilante realice eficazmente sus funciones se requiere no solo unos conocimientos teóricos y unas destrezas en el manejo de los medios de que dispone, sino además unas actitudes y cualidades personales que estando presentes en su actividad diaria, produzcan y garanticen esa "**buena imagen**".



## **- CAPACIDAD DE DECISIÓN**

**El vigilante ante cualquier situación conflictiva, debe tener como objetivo resolverla adecuadamente y en el mínimo tiempo posible.**

La decisión es individual y libre, lo criticable es no asumir la responsabilidad inherente a la toma de la decisión.

En los cursos de formación se adiestra a los futuros vigilantes en el manejo, desmontaje y montaje de las armas de fuego , lo que no se enseña es cuando debe empuñarse el arma, pues esto corresponde a la casuística del momento.

## **- CAPACIDAD DE PERSUASIÓN**

Debe tratar de convencer a las personas mediante la comunicación y no mediante la imposición, restringiendo el uso de la fuerza a aquellas situaciones que , en último extremo realmente lo requieran.

A continuación vamos a exponer algunas condiciones que nos ayudarán a ser más persuasivos:

- **Fiabilidad ( imagen personal)**
- **Ser consecuente con el predicado**
- **Legalidad( no mentir)**
- **Autoridad**
- **Don de gentes y diplomacia**
- **Saber escuchar**

## **- PRECAUCIÓN EN TODOS SUS ACTOS Y PREVENCIÓN ANTE LOS DEMÁS**

## **- AUTOCONTROL ANTE DETERMINADAS CONDUCTAS**

Para resulta imprescindible poseer los conocimientos mínimos sobre la estructura de la personalidad humana y conocer en concreto los rasgos básicos de nuestro temperamento.

## **- ACTITUD DE DISCRECIÓN Y SECRETO**

Actitud discreta con toda aquella información que sea relevante.

## **- ACTITUD CORRECTA EN LA COMUNICACIÓN CON LAS PERSONAS**

No deberán emplearse frases o expresiones malsonantes que causen una mala impresión social, y deterioren su buena imagen. Una de las garantías de que disponemos para la transmisión de una buena imagen es el empleo de técnicas de comunicación adecuadas a las situaciones y las personas.

## **- ASPECTO PERSONAL SIEMPRE CUIDADO**

### **3. CÓDIGO DE ÉTICA PROFESIONAL**

Actualmente el poder de disuasión no sólo se confía al uniforme, sino que también depende de la persona que lo viste, por lo que debe mantener siempre una serie de conductas que se pueden englobar en un Código de Ética Profesional.

**EL Código de Ética Profesional es la guía de la conducta de un vigilante en el ejercicio de sus funciones. Son los siguientes:**

#### **1. Respeto al ordenamiento jurídico**

Ejercerá su función con absoluto respeto a la Constitución y al resto del ordenamiento jurídico.

Colaborará con las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad y les auxiliará en los términos establecidos en la ley

Cumplirá ejemplarmente los deberes generales de todo ciudadano.

#### **2. Defensa de los derechos humanos**

Respetará y protegerá la dignidad humana, así como mantendrá y defenderá los derechos humanos de todas las personas.

Impedirá, en el ejercicio de su actuación, cualquier práctica abusiva, arbitraria o discriminatoria que entrañe violencia física o moral.

### **3. Empleo racional de la fuerza**

El vigilante de seguridad podrá usar la fuerza sólo cuando sea estrictamente necesario y en la medida que lo requiera el desempeño de sus tareas. Actuará con la necesario decisión, sujetándose al empleo de los medios de disuasión y defensa proporcionados para cumplir sus cometidos y evitar el daño a las personas y a los bienes.

### **4. Secreto Profesional**

Las cuestiones de carácter confidencial que lleguen a su conocimiento se mantendrán en secreto, a menos que las necesidades de la Administración de Justicia exijan estrictamente lo contrario.

### **5. Trato correcto al detenido**

Velará por la vida e integridad física de las personas a quienes detenga o ponga bajo custodia, respetando el honor y la dignidad de éstas.

Velará por la vida e integridad física de las personas a quienes detenga o ponga bajo custodia, respetando el honor y la dignidad de éstas.

Dará cumplimiento y observará, con la debida diligencia, lo que la Ley y el Reglamento de Seguridad Privada respecto a su entrega inmediata a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad.

### **6. Integridad e imparcialidad**

Supone abstenerse de todo acto de corrupción y a la actuación imparcial , sin discriminación alguna por razón de raza, sexo , religión u opinión.

### **7. Jerarquía y Subordinación**

El vigilante de seguridad ejecutará las órdenes recibidas de su superior jerárquico de forma consecuente, profesional y responsable.

Los vigilantes de seguridad responsables de equipo, deben preocuparse del estado anímico de sus subordinados , impartir órdenes lógicas y realizables, reconocer el trabajo bien hecho y preocuparse del nivel de formación profesional de las personas a su cargo.

### **8.Responsabilidad personal**

El vigilante es responsable de todos sus actos ante la autoridad judicial y ante el Ministerio del Interior.

### **9.Dedicación**

El vigilante llevará a cabo sus funciones con total dedicación, debiendo intervenir siempre en defensa de las personas y los bienes, guardar el orden y hacer cumplir la Ley.

Se esforzará por adquirir la formación más completa para el ejercicio de su profesión.

### **10.Trato correcto al Público**

El vigilante observará siempre un trato correcto hacia las personas a quienes procurará auxiliar y proteger dentro de sus atribuciones.

## **4. DEONTOLOGÍA PROFESIONAL**

**El término DEONTOLOGÍA es la ciencia y tratado de los deberes.**

Los actos humanos pueden ser dirigidos desde dos fuentes distintas, la razón y las emociones. Cuando nos guiamos por la razón , ésta enjuicia y analiza los aspectos a tener en cuenta al tomar una decisión, mientras si actuamos guiados por las emociones , éstas pueden llegar a anular la razón y dar sentidos diferentes a las decisiones tomadas por la persona.

**La DEONTOLOGÍA no sólo es el tratado de los deberes, sino la ciencia que estudia la relación entre la razón y las emociones, para que el comportamiento humano sea moralmente justo. No existe la neutralidad en la actuación profesional.**

La profesión del vigilante es de servicio a otros, desempeñada para proteger la vida o propiedades de otras personas que contratan estos

servicios, este servicio tiene un fondo de utilidad social, cuya finalidad es conseguir un bien común.

El concepto **PROFESIONAL** es la profesión y comprende dos aspectos:

- LA **COMPETENCIA PROFESIONAL** es el conjunto de conocimientos jurídicos y técnicos necesarios para prestar un eficaz servicio de seguridad.
- LA **INTEGRIDAD MORAL** es la capacidad de la persona de darse cuenta de la importancia de las actitudes, modos de actuar , responsabilidad , sentido del deber , etc.

Por tanto, la **DEONTOLOGIA PROFESIONAL**, es la que se ocupa de los deberes de las distintas profesiones, de cuales son los límites de la actuación de los profesionales y de los principios de conducta que deben regir toda actuación profesional.

La deontología referente a cada profesión se denomina **CÓDIGO DEONTOLÓGICO**.

Tanto si desatendemos la ética y nuestras obligaciones profesionales, es seguro que tomaremos una decisión equivocada.

#### **4. LAS RELACIONES PROFESIONALES**

La profesión de la seguridad está de moda. Estos servicios son cada día más solicitados por toda clase de clientes: VIPS, empresas, comités de congresos, espectáculos públicos, etc. Los altos costes de estos servicios están en correspondencia con las elevadas prestaciones, granarías y gran responsabilidad que los profesionales de la seguridad deben ofrecer a sus clientes. **ELLO OBLIGA A UNA ELEVADISIMA PREPARACIÓN DE ESTOS PROFESIONALES Y A UN RECICLADO CONTINUO.**

## **CON EL PERSONAL PROTEGIDO**

- Nunca entraremos en asuntos personales de nuestros protegidos
- No descuidar la importancia de la buena imagen
- La discreción con la información y la corrección en trato deberán ser una constante en nuestro desempeño profesional.

## **CON LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN**

Con los medios de comunicación debemos ser respetuosos, facilitándola en lo posible , pero sin permitir que interfieran en el desempeño de nuestra labor. Por ello tendremos en cuenta los siguientes aspectos:

- Mantendremos la compostura en todo momento, exigiendo con firmeza pero sin atropello el cumplimiento de las normas, expresando de forma clara a estos profesionales cual debe ser su comportamiento.
- Evitaremos distracción, altercados y enfrentamientos con esos profesionales porque puede repercutir y dar una mala imagen
- Seremos escrupulosamente discretos en nuestras declaraciones , recordando nuestro compromiso de no revelar información a terceros.

## **CON EL PÚBLICO EN GENERAL**

- Tenemos que ganarnos el respeto con nuestra buena imagen
- El trato debe ser cortés, agradable y educado.
- Utilizar un lenguaje correcto una actitud flexible y dotes de persuasión para resolver conflictos.
- Vestir el uniforme con dignidad

## **CON LAS FUERZAS Y CUERPOS DE SEGURIDAD DEL ESTADO**

- En la ley 5/2014 de SP en su artículo 1.4 y con RD 2354/1994 su Reglamento en su art 66.1 y en el art único del RD-LEY 8/2007 DE 14- SEPTIEMBRE , por lo cual se modifican determinados artículos de la ley 23/1992 de 30 de Julio de SP se contempla que el personal de SP tendrá la obligación especial de auxiliar a las FFCC de Seguridad en el ejercicio de sus funciones de prestarles su colaboración y de seguir sus instrucciones en relación con las

- personas, los bienes , establecimientos o vehículos de cuya protección , vigilancia o custodia estuvieren encargados.
- Deben de comunicar las FFCC de Seguridad cualquier información relevante para la prevención, el mantenimiento o restablecimiento de la seguridad ciudadana
  - Comunicar cualquier hecho delictivo del que tuviesen conocimiento en el ejercicio de sus funciones.
  - Colaborar con dichas fuerzas en casos de emergencia, como suspensión de espectáculos ,desalojo, o cierre provisional de locales y en cualquier situación que se presente , para mantener la seguridad ciudadana y orden público.
  - La orden INT 318/2011 de 1 de Febrero sobre personal de SP en su capítulo II ( Colaboración de la Seguridad Pública, en sus artículos 32 a 35 establece:

### **ARTICULO 32. DEBER DE COLABORACIÓN**

El deber de colaboración con las FFCC de Seguridad y las comunicaciones queda contempla el art 66 del RSP , así como la puesta a disposición a presuntos delincuentes, instrumentos , efectos y pruebas de delitos, a que se refiere el apartado segundo del artículo 76 del citado reglamento, se cumplimentarán respecto a los miembros competentes del Cuerpo que corresponda, de acuerdo con el régimen de competencias previsto en el apartado segundo del artículo II de la Ley Orgánica 2/1986 de 13 de marzo de FFCC de Seguridad, o en su caso , respecto a la policía autonómica correspondiente.

### **ARTICULO 33. REQUERIMIENTO DE COLABORACIÓN**

En el cumplimiento de sus respectivas funciones , el personal de SP facilitará , a las FFCC que se lo requieran , directamente y sin dilación . la información o colaboración que les resulte necesaria para el ejercicio de sus funciones

### **ARTICULO 34. CONSIDERACIÓN PROFESIONAL**

El personal de SP en el ejercicio de su actividad profesional , recibirá un trato preferente o deferente por parte de los miembros de FFCC de Seguridad , tanto dentro como fuera de las dependencias policiales , pudiendo comparecer en éstas, con el uniforme reglamentario , siempre que tal comparecencia esté motivada con el ejercicio de sus funciones.

### **ARTICULO 35. CONSIDERACION LEGAL**

En el cumplimiento de su deber de colaboración, el personal de seguridad privada tendrá la consideración jurídica que otorgan las leyes a los que acuden en auxilio o colaboran con la autoridad o sus agentes.