

Informe final Manual de formación profesional europeo para vigilancia básica

Leonardo NL/96/2/1136/PI/II.1.1.b/FPC



EUROPEAN PRIVATE SECURITY SERVICES - EDUCATION & TRAINING



*Manual de formación profesional europeo
para vigilancia básica
Diciembre 1999*

*Louis Spaninks CINOP, Larry Quinn y John Byrne FTS
En estrecha colaboración con los miembros de la CoESS y UNI-Europa
Patrocinado por la Comisión Europea:
DG de Educación y Cultura + DG de Empleo y Asuntos Sociales*

*Manual de formación
europeo*

para

Vigilancia básica

Diciembre 1999

DECLARACIÓN PEDAGÓGICA DE LA INTRODUCCIÓN AL MANUAL DE FORMACIÓN EUROPEA PARA VIGILANCIA BÁSICA

El contenido de LA DECLARACIÓN DE RECONOCIMIENTO MUTUO POR LOS AGENTES SOCIALES, la CoESS y UNI EUROPA, indica el proceso que fue adoptado y completado, respecto al Manual de Formación Profesional de Vigilancia Básica.

Esta declaración pedagógica conlleva una indicación del objetivo y del uso del Manual de Formación y su contenido.

Es importante para los formadores de la industria de la seguridad, que van a difundir y presentar el material de este manual, y para los agentes de seguridad que se formarán y que esperan obtener conocimientos específicos, a partir de dichos contenidos pedagógicos de este manual, que comprendan y que conozcan la metodología utilizada en la estructura del manual y sus contenidos y como se puede trasladar en el contexto de la formación para la seguridad, a nivel nacional.

El formato genérico ha sido realizado con el fin que la industria europea de la seguridad reconozca prácticas idénticas en toda Europa ; lo que conducirá a establecer conocimientos básicos mínimos que deberán establecerse en Europa.

Los contenidos que no son genéricos, como las normativas y la legislación vigente en cada país, se han dejado de lado voluntariamente, o sin concretar. Esto permitirá a cada país indicar las normativas y la legislación vigentes, para la formación básica mínima de los guardias de seguridad. A pesar de que los aspectos legales estén incompletos, respecto a la legislación vigente, se proporcionan algunas indicaciones, para determinar el nivel de precisión necesario para completar estas partes, a nivel nacional.

Los agentes sociales piensan que estos aspectos podrán completarse, cumpliendo con las normativas vigentes en cada país.

La metodología utilizada por los formadores de la industria de la seguridad deberá permitir que las personas formadas o los vigilantes y agentes de seguridad adquieran los conocimientos básicos mínimos, a nivel nacional, para obtener un certificado de aptitud o las exigencias necesarias a nivel nacional, por la adquisición de los conocimientos específicos contenidos en los capítulos de 1 a 13. La evaluación se dejará a la apreciación de cada país.

Un conocimiento claro del concepto y de la ideología que están indicados en esta declaración pedagógica, se obtendrán cuando los lectores del Manual de formación profesional europea de vigilancia básica hayan estudiado su contenido, a su vez sobre los aspectos genéricos y sobre los aspectos específicos nacionales y se aseguren que la

metodología pedagógica está estructurada bajo un punto de vista profesional, de modo que permita a las personas formadas adquirir los conocimientos específicos necesarios.

DECLARACIÓN DE RECONOCIMIENTO COMÚN POR LOS AGENTES SOCIALES, CoESS y UNI-EUROPA .

Con el apoyo de la Comisión Europea, DG Educación y Cultura, en el marco del Programa Leonardo (NL/96 /2/1138/PI/II,1.1.b/FPC) y de la DG empleo y asuntos sociales.

El manual de formación profesional europea para la vigilancia y la industria de la seguridad privada en Europa, es el resultado de 3 años de trabajo intensivo y de una estrecha colaboración entre los agentes sociales, la CoESS y el UNI-EUROPA, con el apoyo de la DG educación y cultura y de la DG empleo y asuntos sociales. El resultado fructífero de este proyecto se ha podido lograr gracias a la participación activa, el reconocimiento mutuo y el respeto constante entre los agentes sociales. Esta cooperación ha permitido su elaboración, así como la profesionalidad y gran calidad del contenido del Manual de Formación profesional europea para vigilancia básica y seguridad.

Los agentes sociales creen con firmeza que es esencial, para mantener las normativas y aumentar la profesionalidad en la industria de seguridad, que el manual para la formación profesional europea para la vigilancia y la seguridad y su contenido, que ha sido aprobado por los agentes sociales, constituya la formación básica mínima profesional de los guardias de seguridad en Europa, a nivel nacional. Piensan también que la difusión de estos contenidos por profesionales formados como formadores de la industria de seguridad, permitirá que la ideología y la metodología de los conocimientos profesionales hagan progresar los intereses de los agentes de seguridad, de los proveedores de servicios de seguridad y de los agentes sociales a nivel nacional. Esto permitirá que las ventajas del diálogo social, llevado a cabo entre los agentes sociales, a nivel europeo, se trasladen a nivel nacional.

Los agentes sociales, la CoESS y el UNI-Europa , reconocen el trabajo, la cooperación y la contribución de los profesionales de ambos lados del sector, durante la duración del proyecto.

Deseamos agradecer a la Comisión Europea, por medio de la DG de educación y cultura el Programa Leonardo (NL/96 /2/1138/PI/II,1.1.b/FPC) y la DG de empleo y asuntos sociales, por su interés, su contribución y su apoyo a este proyecto innovador.

Firmas:

Marc Pissens Bernadette Tesch-Segol
Presidente Secretaria Regional
CoESS UNI-Europa

Contenido

| | | |
|------------|---|------------|
| 1 | INTRODUCCIÓN | 3 |
| 1.1 | Cualificaciones profesionales, concepto y estructura | 3 |
| 1.2 | Cualificaciones profesionales para vigilancia básica | 4 |
| 1.2.1 | Uso de niveles | 4 |
| 1.2.2 | Formación básica: objetivo y metodología | 4 |
| 1.2.3 | Las unidades del programa de formación básico | 5 |
| 1.2.4 | El sector en cifras | 6 |
| 1.2.3 | Desarrollo a nivel nacional | 8 |
| | LA INDUSTRIA DE LA SEGURIDAD PRIVADA | 0 |
| | EL VIGILANTE DE SEGURIDAD | 11 |
| | MATERIAL DE SEGURIDAD | 16 |
| | PROCEDIMIENTOS DE SEGURIDAD PRÁCTICOS | 32 |
| | PROCEDIMIENTOS DE EMERGENCIA | 51 |
| | LA LEY Y LA VIGILANCIA BÁSICA | 65 |
| | PRECAUCIONES CONTRA EL FUEGO | 68 |
| | SEGURIDAD E HIGIENE | 81 |
| | PRIMEROS AUXILIOS | 87 |
| | ATENCIÓN AL CLIENTE Y CALIDAD | 100 |
| | COMUNICACIONES | 113 |
| | RELACIONES LABORALES | 143 |
| | REGLAMENTACIÓN LABORAL | 151 |
| | CRITERIOS DE EVALUACIÓN | 158 |

Agradecimientos

El resultado del proyecto EPPSS-ET se creó a través de una intensa colaboración entre los agentes sociales de los Servicios de seguridad privada:

- ♦ CoESS (Confédération Européenne des Services de Sécurité / Confederación Europea de Servicios de Seguridad) es la organización empresarial que representa a las empresas de seguridad privada. Los miembros de La CoESS son las asociaciones de empresarios nacionales de seguridad privada. La CoESS representa a unas 6.000 empresas de Europa que agrupan a 500.000 empleados. Los principales objetivos de La CoESS son:
 - Defender los intereses de las organizaciones miembros;
 - Contribuir a la armonización de las legislaciones nacionales;
 - Poner en marcha estudios económicos, comerciales, legales y sociales;
 - Recopilar y distribuir información concerniente a los objetivos;
 - Seguir la política europea mediante contactos frecuentes con la Comisión Europea;
 - Fomentar un diálogo social con su homóloga UNI-Europa.
- ♦ UNI-Europa representa alrededor de 300.000 empleados de la industria de la Seguridad privada en Europa, a través de 30 de sus sindicatos afiliados. La organización atiende y coordina los Comités de Empresa Europeos (EWC) en las principales empresas de seguridad europeas, que incluyen Grupo 4 Securitas, Securitas AB y Securicor. El motivo principal de las actividades de UNI-Europa se ha concentrado en la creación de normas para la industria. Ello ha incluido el desarrollo conjunto de programas de formación y animar a la autorización de la industria. Se celebran intercambios regulares en conferencias de los afiliados, en las que se estudian y discuten las tendencias más recientes.

El proyecto ha sido patrocinado inicialmente por la DG de Educación y Cultura (anteriormente DG22) bajo el programa Leonardo y por la DG de Empleo y Asuntos Sociales (anteriormente DG5) haciéndolos tema permanente del orden del día del Diálogo Social Europeo del sector. El proyecto no habría sido posible sin el enorme apoyo y contribución proporcionados por los profesionales del sector, tanto de La CoESS

como de UNI-Europa. El Manual de formación ha sido aprobado por La CoESS y UNI-Europa, y se considera un primer paso importante hacia la consecución una gran profesionalidad europea en los Servicios de seguridad privada.

Organizaciones que han contribuido al proyecto:

| CoESS: | <= País: => | UNI-Europa |
|-----------------------------|--------------------------|--|
| B.D.W.S. | <i>Alemania</i> | Ö.T.V. |
| V.S.O | <i>Austria</i> | H.T.V. |
| A.E.G.S. | <i>Bélgica</i> | CCAS-CSC / CG-FGTB / SETCa |
| A.H.T.S. | <i>Dinamarca</i> | DFSF |
| APROSER | <i>España</i> | FEAD-CC.OO / FeS-UGT / ELA-STV |
| A.S.S.I. | <i>Finlandia</i> | TEKERI |
| U.F.I.S.S. | <i>Francia</i> | FdS-CFDT / FETS-FO |
| V.P.B. | <i>Holanda</i> | FNV Bondgenoten / CNV Dienstenbond / De Unie |
| Security Federation Ireland | <i>Irlanda</i> | SIPTU |
| ASSVIGILANZA | <i>Italia</i> | FILCAMS-CGIL / FISASCAT-CISL / UILTuCS |
| B.S.I.A. | <i>Reino Unido</i> | GMB / T&G |
| B.F.R. | <i>Suecia</i> | Svenska Transprotarbetareförbundet / H.T.F. |

Participantes cooperantes interesados:

| | | |
|----------|-------------------|---------------------------------|
| N.A. | <i>Luxemburgo</i> | DEP-OGB-L / FEP-FIT / LCGB-CLSC |
| N.A. | <i>Noruega</i> | Norsk Arbeidsmandsforbund |
| A.E.S.S. | <i>Suiza</i> | VHTL/FCTA |

La idea de las normas de Formación profesional en términos de estructura y contenido ha sido producida por CINOP, Louis Spaninks en estrecha colaboración con Larry Quinn y John Byrne, Servicio de Formación de la Federación (FTS).

1 Introducción

El material presentado en este documento es el resultado de un largo proceso de intensa cooperación entre representantes de los empleados (UNI-Europa) y de los empresarios (CoESS) del sector de la seguridad privada. En el documento se pueden hallar información sobre las actividades realizadas y sobre el proceso conducente a este manual de formación profesional.

‘Cualificación profesional europea para Vigilancia básica, Leonardo NL/96/2/1136/PI/II.1.1.b/FPC’.

Este manual es un manual genérico europeo. Algunas de las unidades se han de adaptar a la situación nacional específica (ej. reglamentación, legislación, cultura, etc.) Este capítulo describe qué son las cualificaciones profesionales, cómo se deben aplicar, a qué sujetos afectan y qué se ha de desarrollar a nivel nacional.

1.1 Cualificaciones profesionales, concepto y estructura

Las cualificaciones profesionales para la vigilancia básica constituirán el punto de partida hacia el desarrollo de normas profesionales en el sector de servicios de seguridad privada. Existe una enorme diferencia en la actuación de los servicios de seguridad privada y en la forma en que el sector está encajado en la legislación en toda Europa. En lo que concierne a la enseñanza y formación, la diferencia varía desde los países en los que es obligatoria la formación profesional para cualquier empleado que entre al sector de la seguridad privada, a los países en los que no había ninguna reglamentación en absoluto. Uno de los objetivos principales del proyecto Leonardo es desarrollar una amplia estructura de formación básica, que afecte tanto al nivel de profesionalidad como a la imagen del sector.

El proyecto no pretende cambiar ningún sistema de formación nacional aunque, con seguridad, tendrá algún efecto sobre el mismo. El objetivo primordial es proporcionar una estructura de formación básica que se pueda discutir a nivel nacional, y que se establezca como un nivel mínimo de acuerdo con la legislación nacional, en un futuro próximo. Uno de los principios básicos es que los niveles mínimos de formación afecten

a las personas que acceden al sector (nuevos empleados). También se está considerando la formación periódica, pero necesita una estrategia diferente para el futuro.

1.2 Cualificaciones profesionales para vigilancia básica

1.2.1 Uso de niveles

El propósito fundamental del desarrollo de cualificaciones para los empleados de seguridad privada, es mejorar la actuación de las personas y, por consiguiente, la calidad del servicio. Los empleados de seguridad privada deben satisfacer los niveles contemporáneos a través de un programa de formación básico europeo mínimo. Los proveedores de formación también deben poder utilizar los niveles para garantizar la calidad y ajuste de su formación profesional básica. Los niveles y cualificaciones serán útiles para los empresarios como una orientación para los niveles de capacidad dentro de la empresa y en el servicio de seguridad privada en general. Pueden proporcionar un marco coherente para la descripción, en el futuro, de los puestos de trabajo en el sector. El manual de formación de vigilancia básica es el primer paso de esta andadura. Las normas también pueden proporcionar una referencia para el diseño y el suministro de formación por los empresarios.

Las personas pueden tener prueba de competencia y un marco para planificar ulterior desarrollo, formación y progreso. Ello aumentará las oportunidades para la obtención de empleo y, posiblemente, moverse dentro y fuera de su actual campo de trabajo (empleabilidad). Las personas también podrán juzgar la importancia de los diferentes programas de formación y enseñanza que se ofrezcan.

Los empresarios pueden utilizar los niveles básicos como punto de partida de su proceso continuo de mejora de la calidad y profesionalización, que es el principio básico para mejorar la imagen de los servicios de seguridad privada en toda Europa.

1.2.2 Formación básica: objetivo y metodología

El objetivo del programa de formación básica es lograr un nivel mínimo para todos los vigilantes de seguridad en servicio. La formación básica proporciona los conocimientos y

técnicas necesarios para la ejecución del trabajo. La formación incide en la facilidad para medir el comportamiento, haciendo hincapié en:

- ♦ Técnicas de observación
- ♦ Informes orales y escritos
- ♦ Capacidades sociales y acercamiento al cliente
- ♦ Operación eficiente y efectiva

La formación se puede proporcionar de forma muy práctica. La formación en el aula se restringirá al tiempo mínimo necesario, y la mayor parte de la información teórica se proporcionará a través de material escrito e instrucciones en vídeo. Se pueden usar todo lo posible las nuevas tecnologías (multimedia, enseñanza a distancia). Toda la información teórica estará relacionada con, o colocada en, el contexto práctico.

1.2.3 Las unidades del programa de formación básico

El proceso y el contenido de la forma de llegar a las cualificaciones profesionales se describe en el producto final del proyecto, denominado 'Manual de formación profesional europeo para vigilancia básica'. El texto describe las técnicas que deben conseguir los cursillistas al aprobar la evaluación que debe seguir al programa de formación básica. Algunas de las unidades se han de modificar para satisfacer la situación nacional específica, por ejemplo, en lo que concierne a la legislación u otras características del contexto nacional, por lo que respecta a dónde está encajada la seguridad privada. Esto es algo que será juzgado por los agentes sociales a nivel nacional en estrecha colaboración, siempre que sea necesario, con las autoridades nacionales y proveedores de formación respectivos. Las normas, tal cual se describen en el 'Manual de formación profesional europeo para vigilancia básica', reflejan el nivel mínimo que deben dominar los empleados de seguridad.

1.2.4 El sector en cifras

| <i>País</i> | <i>Número de empresas</i> | <i>Facturación en millones de Euro (M€)</i> | <i>Número de empleados</i> |
|--------------------|---------------------------|---|----------------------------|
| Alemania | 2.000 | 2.340 | 120.000 |
| Austria | 70 | 130 | 6.000 |
| Bélgica | 104 | 250 | 8.500 |
| Dinamarca | 300 | ? | 3.000 |
| España | 900 | 992 | 68.000 |
| Finlandia | 200 | ? | 4.000 |
| Francia | 1.600 | 1.356 | 73.000 |
| Grecia | 400 | ? | 5.000 |
| Holanda | 950 | 492 | 19.000 |
| Irlanda | 550 | 150 | 9.000 |
| Italia | 720 | 1.100 | 45.000 |
| Luxemburgo | 12 | ? | 1.200 |
| Portugal | 157 | ? | 15.000 |
| Reino Unido | 1.500 | 1.300 | 125.000 |
| Suecia | 290 | 405 | 16.000 |
| Total UE 15 | 9.753 | 8.515 | 517.700 |

Unidades del módulo de formación europeo para vigilancia básica:

Unidad 1 La industria de la seguridad privada

Unidad 2 El vigilante de seguridad

Unidad 3 Material de seguridad

Unidad 4 Procedimientos de seguridad prácticos

Unidad 5 Procedimientos de emergencia

Unidad 6 La ley y el vigilante básico

Unidad 7 Prevención de incendios

Unidad 8 Seguridad e higiene

Unidad 9 Primeros auxilios

Unidad 10 Atención al cliente y Calidad

Unidad 11 Comunicaciones

Unidad 12 Relaciones laborales

Unidad 13 Reglamentación laboral

Unidad 14 Criterios de evaluación

Unidad 15 Criterios de actuación

Unidad 16 Calificación

1.2.3 Desarrollo a nivel nacional

Este párrafo describe todas las unidades que se han de completar o detallar a nivel nacional. Algunas de las unidades están terminadas al 80% con la información europea, pero necesitan alguna adaptación a la situación nacional. Evidentemente, toda la información referente a la normativa y legislación será muy específica de cada nación.

Unidad 1 La industria de la seguridad privada

- 1.1 Cultura e historia <= (*a detallar*)
- 1.2 Sectores y servicios <= (*a detallar*)
- 1.3 Proceso consultivo de la U.E.
- 1.4 Reglamentos y normas <= (*a detallar*)
- 1.5 Legislación para la industria de la seguridad <= (*a detallar*)
- 1.5 Definiciones y términos <= (*a detallar*)

Unidad 2 El vigilante de seguridad

- 2.1 Perfil del vigilante básico
- 2.2 Requisitos para la licencia <= (*a detallar*)
- 2.3 Obligaciones comunes
- 2.4 Habilidades ventajosas

Unidad 3 Material de seguridad

- 3.1 Equipo individual
- 3.2 Material de trabajo
- 3.3 Documentación “en el servicio”
- 3.4 Sistemas electrónicos

Unidad 4 Procedimientos de seguridad prácticos

- 4.1 Patrulla de vigilancia
- 4.2 Patrulla de seguridad
- 4.3 Patrulla contra incendios

- 4.4 Funciones de portería
- 4.5 Funciones de sala de control
- 4.6 Capacidad de observación

Unidad 5 Procedimientos de emergencia

- 5.1 Qué es una emergencia
- 5.2 Respuesta general
- 5.3 Incendio
- 5.4 Activación de alarmas
- 5.5 Intervención
- 5.6 Accidente o incidente
- 5.7 Incidente mayor
- 5.8 Primeros auxilios de emergencia
- 5.9 Conflicto
- 5.10 Servicios de emergencia

Unidad 6 La ley y la vigilancia básica

- 6.1 Sistema legal <= *(a detallar)*
- 6.2 Resumen de seguridad <= *(a detallar)*
- 6.3 Distinción entre criminal y civil <= *(a detallar)*
- 6.4 Categorización de reglamentos <= *(a detallar)*
- 6.5 Reglamentos legales importantes <= *(a detallar)*
- 6.6 Sistema y procedimientos judiciales <= *(a detallar)*

Unidad 7 Incendio

- 7.1 Efectos del fuego
- 7.2 Principios del fuego
- 7.3 Extintores de incendios
- 7.4 Procedimientos en el puesto de trabajo

Unidad 8 Seguridad e higiene

- 8.1 Legislación <= (a detallar)
- 8.2 Papel de los agentes sociales <= (a detallar)
- 8.3 Términos y definiciones <= (a detallar)
- 8.4 Equipo de protección individual

Unidad 9 Primeros auxilios

- 9.1 Primeros auxilios de emergencia
- 9.2 Reglamentación <= (a detallar)
- 9.3 Equipo de primeros auxilios
- 9.4 Causas corrientes de lesiones
- 9.5 Precauciones

Unidad 10 Atención al cliente y calidad

- 10.1 Principios de la atención al cliente
- 10.2 Atención al cliente y seguridad
- 10.3 Principios del sistema de la calidad ISO 9000
- 10.4 Calidad y seguridad
- 10.5 Responsabilidad del cliente hacia la calidad

Unidad 11 Comunicaciones

- 11.1 Habilidades de comunicación
- 11.2 Registro e informe
- 11.3 Resolución de conflictos
- 11.4 Información al público
- 11.5 Instrucciones a seguir
- 11.6 Trabajo en equipo

Unidad 12 Relaciones laborales

- 12.1 Evolución histórica <= (a detallar)
- 12.2 Términos comunes <= (a detallar)
- 12.3 Estructuras del sistema <= (a detallar)
- 12.4 Impacto de los agentes sociales <= (a detallar)

Unidad 13 Reglamentación laboral

- 13.1 Legislación laboral <= (a detallar)
- 13.2 Convenios colectivos de trabajo <= (a detallar)
- 13.3 Normas de la empresa <= (a detallar)
- 13.4 Contrato de trabajo individual <= (a detallar)
- 13.5 Lista de comprobación de empleados <= (a detallar)

Unidad 14 Criterios de evaluación

Unidad 15 Criterios de actuación

Unidad 16 Calificación

Las Unidades 15 y 16 se han de desarrollar totalmente dentro del contexto de los sistemas de formación profesional nacional respectivos.

Unidad 1

La industria de la seguridad privada

1.0 Declaración de objetivos

1.1 Cultura e historia

1.2 Sectores y servicios

1.3 Proceso consultivo de la U.E.

1.4 Reglamentos y normas

1.5 Legislación para la industria de la seguridad

1.6 Términos y definiciones

| | |
|--|---|
| 1.0 | Objetivos: |
| 1.1 Cultura e Historia | <p>El objetivo es proporcionar un breve resumen que destaque:</p> <p>a) cómo la seguridad privada ha llegado a formar parte de la cultura y estructura de la sociedad moderna</p> <p>b) el impacto de los servicios de seguridad privada sobre la sociedad</p> <p>c) acontecimientos que provocaron la transición desde la seguridad estatal a la privada</p> |
| No Genérico | <p>f) la historia (siglo XX) del sector industrial servicios de vigilancia</p> <p>-----</p> |
| 1.2 Sectores y Servicios | <p>El objetivo es relacionar los:</p> <p>a) sectores de la industria de la seguridad privada</p> <p>b) servicios principales dentro del sector de servicios de vigilancia</p> |
| No Genérico | <p>c) principales organismos representativos del sector de servicios de vigilancia</p> <p>-----</p> |
| 1.3 Proceso consultivo de la U.E. | <p>El objetivo es sintetizar la estructura del proceso consultivo de los Agentes sociales Europeos</p> <p>-----</p> |

**1.4 Reglamentos
y Normas
No Genérico**

El objetivo es resumir los requisitos para obtener la licencia y la normativa del sector de servicios de vigilancia

**1.5 Legislación de
la industria
No Genérico**

El objetivo es resumir las:

- a) obligaciones legislativas impuestas a la industria
 - b) organismos estatales que supervisan las obligaciones legales, licencias y normativa dentro de la industria
-

**1.6 Términos y
definiciones**

El objetivo es interpretar una serie de términos y definiciones comunes usados en la industria

1.1 Cultura e Historia

Cultura y Estructura

La industria de la seguridad privada se ha llegado a implicar en todos los aspectos de la sociedad moderna.

Esto ha ocurrido debido a los avances que se han producido en todos los sectores industriales.

La sociedad moderna exige un entorno de trabajo seguro. La industria de la seguridad privada ha sido, y sigue siendo, un importante colaborador para la consecución de este objetivo.

Gama de servicios prestados:

- ◆ Vigilancia
- ◆ Tecnología
- ◆ Acontecimientos
- ◆ Equipos
- ◆ Especialistas

Éstos se están actualizando de forma continua para reflejar las cambiantes necesidades y exigencias de la sociedad moderna.

Los avances y profesionalidad de las empresas de seguridad en la "Prevención de pérdidas" siguen mejorando la calidad de vida de la sociedad moderna.

Impacto sobre la sociedad

Los servicios de seguridad privada han tenido, y siguen teniendo, un importante impacto sobre la sociedad.

Los miembros de la sociedad no se dan cuenta de lo que dependen de los sectores de la industria, hasta que un sector de la industria de la seguridad privada evita que algo les suceda a ellos, o a sus propiedades.

Este podría ser el resultado de la activación de una alarma de robo, o que un vigilante de seguridad disuada a un ratero o

1.2 Sectores y Servicios

carterista mediante la utilización de un sistema de CCTV.

Es prácticamente imposible cuantificar, en términos monetarios, emocionales o de seguridad, el impacto real que los servicios de seguridad privados pueden tener sobre la sociedad.

Una medida de ello se puede calibrar por lo que la gente siente, sufre emocionalmente, o tiene una pérdida económica debida a un crimen o incidente que les sucede, que se podría haber evitado con la implantación de un servicio de seguridad.

Cultura en cambio

Constantemente se está evaluando cómo los gobiernos y agencias estatales utilizan el dinero del contribuyente.

Este examen detallado ha llevado a las agencias gubernamentales a tener que examinar de forma crítica el papel, implicación y nivel de gasto en todas las áreas del estado.

Profesionalidad, Calidad y Formación, junto con los enormes avances tecnológicos, han hecho de la industria una alternativa rentable y eficiente al empleo directo por el estado.

Además, puede mejorar la calidad de los servicios prestados por las agencias estatales.

Historia de los servicios de vigilancia

A detallar a nivel nacional

Sectores:

- ◆ Servicios de vigilancia
- ◆ Tecnología
- ◆ Material de seguridad
- ◆ Control de acontecimientos
- ◆ Especialistas industriales

Los sectores se han desglosado en tres categorías:

- ◆ Primaria
- ◆ Secundaria

- ◆ Especialista de sector

Cada categoría lista a continuación los servicios o instalaciones suministrados.

Las categorías primarias de cada sector son, razonablemente evidenciables por sí mismas, como sigue:

Sector servicios de vigilancia, categoría primaria:

- ◆ Vigilantes de seguridad industrial
- ◆ Vigilantes de seguridad de comercios
- ◆ Patrullas móviles
- ◆ Guardallaves / Respuesta de emergencia
- ◆ Manipulación de dinero y objetos de valor

La categoría secundaria dentro de este sector incluiría el suministro de perros guardianes, incluyendo en la categoría de especialista los servicios relacionados con la seguridad o incendios, y la prestación de servicios de sala de control.

Sector tecnología, categoría primaria:

- ◆ Sistemas de alarma de intrusos
- ◆ CCTV
- ◆ Control de acceso
- ◆ Alumbrado de seguridad
- ◆ Instalación de sistemas de detección de incendios
- ◆ Sistema de seguridad y emergencia

La categoría secundaria dentro de este sector incluiría alarmas de vehículos y vallado eléctrico, cubriendo la categoría especializada los servicios como seguimiento de vehículos y supervisión de sistemas.

Sector de material de seguridad, categoría primaria:

- ◆ Cerrojos y dispositivos inmovilizadores
- ◆ Vallas y puertas
- ◆ Vidrio, plástico y laminados de protección y seguridad
- ◆ Barreras para control de público o del tráfico

Este sector incluye servicios como alambre de espino y bandas cortantes, persianas, rejillas y verjas y armarios de dinero, etc.

La categoría secundaria incluiría el suministro de señales y avisos de advertencia así como precintos y etiquetas de seguridad.

La categoría especialista de materiales incluiría la venta e instalación de cámaras de seguridad o acorazadas, así como sistemas de marcado de seguridad para bienes.

Control de acontecimientos, categoría primaria:

- ◆ Personal de seguridad de puertas
- ◆ Acontecimientos deportivos y en exteriores
- ◆ Control del público

La categoría primaria dentro de este sector será los entornos de tipo ocio. Las categorías secundaria y especializada, incluirán la protección de ejecutivos y escolta personal.

Sector especialista de la industria:

Este sector está dedicado a aquellos servicios que no entran, evidentemente, en las primeras cuatro categorías, y que requieren un elevado nivel de experiencia no relacionado directamente con las categorías principales. Este sector se desglosa solamente en dos categorías, primaria y secundaria.

Otra consideración al examinar este sector fue incorporar aquellos servicios que están relacionados con todos los sectores, como los consultores de seguridad.

Especialista de la industria, categoría primaria:

- ◆ Sistemas de extinción de incendios
- ◆ Suministro y mantenimiento de extintores
- ◆ Consultoría de seguridad
- ◆ Investigación privada
- ◆ Protección de secretos
- ◆ Seguridad informática y de la información

Especialista de la industria, categoría secundaria:

- ◆ Sistemas de tarjetas de identificación
- ◆ Suministradores de equipos de seguridad
- ◆ Suministradores de equipos

- ♦ **Suministradores de uniformes**

El suministro de equipos es un campo muy extenso que incluye el suministro a la industria tecnológica de alarmas / equipos tecnológicos así como suministrar a todos los sectores tarjetas de identificación, uniformes y herramientas o materiales de apoyo.

1.3 Agentes sociales

Organismos representativos

A detallar a nivel nacional

Por lo que concierne a la representación de la industria de la seguridad europea, los agentes sociales involucrados son La CoESS y UNI-Europa.

La CoESS es la organización que representa a los empresarios y UNI-Europa representa los intereses de los empleados europeos.

1.4 Reglamentos y Normas

Se reúnen dentro del diálogo social europeo bajo los auspicios de la Dirección General de Empleo y Asuntos Sociales de la Comisión Europea. Este manual es el resultado del proceso de consultas dentro de la participación social.

1.5 Legislación de la industria

A detallar a nivel nacional

1.6 Términos y definiciones

A detallar a nivel nacional

Este manual de formación forma parte de una amplia iniciativa europea de los agentes sociales para conseguir oportunidades profesionales para los empleados del sector de la seguridad privada. El inicio es el programa de formación básico que consta de varios temas como incendios, seguridad e higiene, atención al cliente y comunicaciones.

Existen varias definiciones de seguridad, que dependen del contexto en el que se usa la descripción. Para los fines de este documento, el contexto en el que se trata la seguridad es el de

la "industria de la seguridad privada", en contraposición con el contexto de las fuerzas policiales o la seguridad del estado. Por lo tanto, dentro de este contexto, la definición de mayor alcance, o más comúnmente usada, incluiría lo siguiente:

Definición de seguridad

"Seguridad es la salvaguarda de la vida y la protección de las propiedades de todas las clases, de las pérdidas debidas a accidente, robo, fraude, incendio, explosión, daños o deterioro e incorpora todos los aspectos de la prevención de pérdidas".

Definición de Vigilante de seguridad

Un vigilante de seguridad o vigilante de seguridad se define como:

Persona que recibe unos honorarios, sueldo o salario, por realizar una o más de las siguientes funciones:

- ◆ Prevención o detección de intrusos, entrada o actividad no autorizada, vandalismo o usurpación en la propiedad privada.
- ◆ Prevención o detección de robo, pérdida, malversación, apropiación indebida u ocultación de mercancías, dinero, depósitos, títulos, billetes, objetos de valor, escrituras o documentos.
- ◆ Protección de daños corporales a personas.
- ◆ Respetar, y hacer cumplir, las normas, reglamentos, políticas y prácticas establecidas por la empresa relacionadas con la reducción de la criminalidad.
- ◆ La comunicación y detención de los infractores.

Términos de seguridad

La industria de la seguridad no se diferencia de otras industrias, y tiene sus propios términos o descripciones particulares propios de sus servicios y funciones.

Aunque existe una enorme gama de servicios ofrecidos dentro de la industria, nos estamos concentrando en las principales áreas o términos que, a su vez, se subdividirían en otras áreas o términos.

Un ejemplo sería el Vigilante estático, que podría estar en una oficina, manzana, obra de construcción, estacionamiento de

vehículos, etc. pero que aún permanecerá dentro de la definición tal como se resume.

Vigilante estático:

Vigilante de seguridad establecido en un lugar fijo.

Patrulla móvil:

La realización de inspecciones de seguridad a intervalos aleatorios o convenidos en unas instalaciones, por un vigilante de seguridad que dispone de un vehículo de patrulla móvil para desplazarse a cada uno de los lugares.

Guardallaves:

Servicio mediante el que la empresa de seguridad conserva llaves / códigos para las instalaciones o equipos de un cliente, y responde en caso de emergencia, o como se haya convenido con el mismo.

Seguridad contratada:

Empresa que proporciona servicios contratados para la protección de instalaciones, propiedades y personas.

Seguridad propia:

Seguridad no comercial o personal propio, en el que una organización emplea directamente a su propio personal para realizar las tareas de seguridad.

Seguridad de comercios:

Comercio es cualquier establecimiento que combina el público con la venta de productos, lo que implica riesgos sustanciales de personas, efectivo y objetos de valor en las mismas instalaciones.

El vigilante de seguridad de comercios es cualquier vigilante de seguridad empleado directamente por la empresa o por una empresa de seguridad en, por ejemplo, una tienda o supermercado. Aunque la definición es similar, este entorno no está basado en el ocio, como un club nocturno o restaurante, que se explica en seguridad PSP.

Sala de control:

El lugar desde el que se supervisan, registran y apoyan todas las actividades, información, estado y comunicaciones pertinentes, de los vigilantes.

También se conoce como centro de operaciones o instalación de operaciones.

PSP:

El Personal de Seguridad de Puerta son vigilantes de seguridad para ocio, que trabajan en el interior de clubes nocturnos, edificios públicos, restaurantes o en el entorno de acontecimientos especiales.

Las funciones primordiales del PSP implican la vigilancia y el control de acceso a las instalaciones. También incluye la vigilancia y control o supervisión de los clientes dentro de las instalaciones.

| | |
|-----------------|---|
| | <i>Contenido</i> |
| Unidad 2 | <i>El Vigilante de seguridad</i> |
| 2.0 | Objetivos |
| 2.1 | Perfil del vigilante básico |
| 2.2 | Requisitos de licencia |
| 2.3 | Obligaciones comunes |
| 2.4 | Técnicas ventajosas |

| | |
|--|--|
| 2.0 | Objetivos: |
| 2.1 Perfil del vigilante básico | El objetivo es declarar el perfil del vigilante de seguridad de protección básica ----- |
| 2.2 Requisitos para la licencia No Genérico | El objetivo es declarar los requisitos para la licencia de los vigilantes de seguridad ----- |
| 2.3 Obligaciones comunes | El objetivo es listar las obligaciones comunes del vigilante de seguridad ----- |
| 2.4 Técnicas ventajosas | El objetivo es listar una variedad de técnicas ventajosas para el vigilante de seguridad en servicio |

2.1 Perfil del vigilante básico

La protección básica abarca el ajuste de sistemas de seguridad electrónica y de protección, la verificación del estado y la comunicación de funcionamientos anómalos o averías.

Es investigar las indicaciones de incendio, dando la alarma al descubrimiento del mismo, determinar su causa, el método de extinción del incendio (teniendo en cuenta las características del mismo) y extinguir el incendio.

Mantener a los espectadores / público a distancia segura, anotando los datos de víctimas y testigos.

Es mantener contactos con clientes, informando al personal pertinente y a los directores de personal.

Además, desactivar el sistema de alarma de acceso, siguiendo el procedimiento prescrito.

Es comprobar las salidas de emergencia y mantener libres de obstáculos las vías / salidas de emergencia.

La protección básica es activar el sistema de alarma de acceso, siguiendo el procedimiento prescrito, realizar primeros auxilios y tomar nota de los peligros para la seguridad e higiene descubiertos.

Controlar la emisión de pases de acceso, detectar errores en la emisión y devolución de llaves / tarjetas llave, y registrar / comunicar las irregularidades en la emisión y devolución de llaves.

Mantener la sala de trabajo limpia y ordenada, discutir con los colegas las instrucciones de la tarea, e informar a los expertos pertinentes sobre la situación.

Rectificar, dentro de los límites de su responsabilidad, los peligros para la seguridad e higiene descubiertos, informar a las personas que incumplen las normas de seguridad e higiene, y comunicar los peligros para la seguridad e higiene descubiertos.

La protección básica también es el rescate de personas, el mantenimiento del material de seguridad según las instrucciones y proteger cualquier evidencia relativa a la causa de un accidente.

2.2 Requisitos para la licencia

A detallar a nivel nacional

2.3 Obligaciones comunes

Las obligaciones precisas realizadas por seguridad pueden variar dependiendo de la tarea; la lista de comprobación que sigue indica las obligaciones más corrientes. La Unidad 4 continúa con procedimientos para realizar estas obligaciones.

Obligaciones:

- ◆ Patrulla de vigilancia, protección e incendio
 - ◆ Obligaciones en puerta / acceso
 - ◆ Obligaciones en sala de control
 - ◆ Régimen interior de vigilancia, protección e incendio
 - ◆ Obligaciones de emergencia
 - ◆ Procedimientos de registro e informe
-

2.4 Habilidades necesarias

Las habilidades más ventajosas para el vigilante de seguridad dependen de las obligaciones y responsabilidades en el puesto de trabajo. Esta lista destaca las habilidades más importantes, su aplicación práctica, cuya puesta en marcha beneficiará a la persona así como al empresario y al cliente.

Comunicación verbal:

- ◆ Uso del teléfono y de los transmisores vía radio
- ◆ Trato con la dirección, público o cliente de forma individual
- ◆ Resolución de conflictos
- ◆ Informes verbales

Comunicación no verbal:

- ◆ Uso de equipos de información y comunicación
- ◆ Resolución de conflictos
- ◆ Informes escritos

Interpersonal:

- ◆ Trabajo en equipo
- ◆ Trabajo según instrucciones

Otras unidades proporcionarán más detalles sobre las técnicas

anteriores así como indicaciones para el desarrollo práctico y demostración de las técnicas adquiridas

| | |
|-----------------|-------------------------------------|
| | <i>Contenido</i> |
| Unidad 3 | <i>Material de seguridad</i> |
| 3.0 | Declaración de objetivos |
| 3.1 | Equipo individual |
| 3.2 | Material de trabajo |
| 3.3 | Documentación in situ |
| 3.4 | Sistemas electrónicos |

| | |
|----------------------------------|--|
| 3.0 | Objetivos: |
| 3.1 Equipo individual | El objetivo es listar el conjunto de equipo individual que necesita el vigilante de seguridad en servicio ----- |
| 3.2 Material de trabajo | El objetivo es listar el conjunto de material de trabajo necesario para la vigilancia ----- |
| 3.3 Documentación in situ | El objetivo es listar el conjunto de documentación necesaria in situ ----- |
| 3.4 Sistemas electrónicos | El objetivo es reconocer los componentes principales de los sistemas de seguridad electrónicos |

3.1 Equipo individual

Para el cumplimiento efectivo de sus obligaciones, el vigilante de seguridad debe tener acceso a:

Cuaderno y bolígrafo para el registro inmediato de la información relativa a un incidente, para no confiar en la memoria.

Lámpara de mano/ Linterna para usar durante la patrulla en zonas oscuras o con luz atenuada, o durante un corte de corriente. Asegurarse que hay abundante suministro de baterías y lámparas de repuesto.

Transmisor vía radio y cargadores para mantener contacto con los vigilantes de seguridad patrullando, o para usar por los empleados autorizados en caso de emergencia.

Pulsador de alarma de pánico es esencial para la protección del vigilante de seguridad. Si necesita ayuda inmediata o si es amenazado puede pedir ayuda oprimiendo el pulsador de alarma.

Ropa de protección compuesta por chubasquero, botas de agua y cascos de seguridad, que deben estar disponibles para proteger al vigilante de seguridad contra el mal tiempo. Las necesidades de ropa de protección pueden variar dependiendo de los requisitos del lugar.

Ropa de trabajo consistente en las prendas que llevan los vigilantes de seguridad como uniforme de su empresa.

3.2 Material de trabajo

También existe el requisito de proporcionar equipo y ropa de apoyo al vigilante de seguridad, que la necesite para su trabajo, y también otros elementos especiales que deban estar disponibles para apoyar cualquier plan de emergencia. Este equipo debería incluir (dependiendo del emplazamiento):

Un mostrador u otro apoyo sobre el que el vigilante de seguridad pueda escribir sus informes y realizar la administración normal de la .

Silla para sí mismo y para otros como una persona lesionada a la que presta primeros auxilios.

Armario para guardar libros, documentos y equipo.

Reloj para registrar las horas de sucesos e incidentes.

Papelera para mantener la zona ordenada y limpia.

Bolígrafos para garantizar que se dispone de material de escritura.

Teléfono para recibir llamadas entrantes y para hacer llamadas salientes, si es necesario llamar a servicios de emergencia.

Teléfono de emergencia dedicado a la recepción de llamadas relacionadas con una situación de emergencia.

Tablero / llavero de tamaño suficiente para alojar todas las llaves que estén bajo la custodia del departamento de seguridad.

El equipo informático se está convirtiendo rápidamente en una parte integral de la seguridad, y puede aliviar la carga sobre el vigilante de seguridad para poner a disposición rápidamente la información.

Los extintores de incendios son una parte vital del equipo de seguridad de la , no solo para extinguir un conato de incendio en la misma sino, además, para otras emergencias. Si un extintor polivalente no forma parte del equipo, deben estar disponibles extintores de agua y de polvo.

Las señales de prohibición de estacionamiento son para el control del tráfico en las instalaciones y las complementan postes y cadenas de plástico, para delimitar zonas en las que se prohíbe el estacionamiento de forma temporal.

Los cuadros de alarma terminan con frecuencia en la ; por lo tanto deben tener instrucciones claras referentes a la respuesta a realizar a la activación.

Candados de repuesto, junto con cadenas, siempre deben estar disponibles en la , en el caso de que alguna puerta o verja requiera ser asegurada después de un accidente o de un intento de forzado.

Martillo y clavos, son necesarios, a veces, para hacer una reparación temporal.

Cuerda, se requiere con frecuencia para sujetar una pila de material que se pueda haber deslizado por una u otra razón.

Luces de aviso de emergencia, pueden ser necesarias para advertir a los conductores de un peligro inminente. Como esta es una unidad móvil, también debe haber existencia de baterías, o cargador, y lámparas de repuesto.

El alumbrado de emergencia en la es una parte esencial del equipo, ya que no se puede depender indefinidamente del suministro de corriente.

Proyectores de emergencia, pueden ser necesarios para usar por la noche en el escenario de un accidente, o para realizar reparaciones de urgencia en lugares oscuros o con luz atenuada.

Los detectores de humo se han convertido en parte integral de la seguridad contra incendios, y son tan importantes en la como en cualquier otra parte.

El equipo de primeros auxilios para el vigilante de seguridad que sea experto en primeros auxilios y se espera que proporcione asistencia. El equipo se debe verificar de forma regular para garantizar que dispone de materiales suficientes.

Agua potable y aseo, si están ubicados en la , evitarán tener que disponer de un relevo para el vigilante de seguridad si éste tiene alguna necesidad fisiológica.

Instalaciones para preparar comidas como una olla eléctrica, tetera, placa calefactora u horno microondas, deben estar disponibles en la . Además un pequeño frigorífico para mantener frescos los alimentos no sería excesivo.

Taquillas, son necesarias para guardar la ropa de calle.

La diversidad de documentos, registros, etc. variará de acuerdo con el tamaño de la empresa, el tipo de negocio en que esté involucrada y el grado de amenaza contra el que se requiere la protección.

3.3 Documentación in situ

Los libros y registros necesarios, también dependen del tipo de actividad realizada en las instalaciones. El volumen de estos documentos puede ser bastante grande y pueden ser conservados en la oficina o garita.

La cambiante tecnología también significa que el registro y almacenaje de información mediante el uso de ordenadores ha adquirido impulso, y en los próximos años no hay duda que se convertirá en la norma más que en la excepción.

En diversas situaciones del día a día se verá que se puede usar un libro de informes de incidentes general para la mayoría de los incidentes en planta.

No hay problema en combinar todos los informes en un libro general, siempre que la información se anote de tal forma que se pueda encontrar y entender con facilidad.

El uso de un libro diferente para cada función, aunque aparentemente molesto, será más ventajoso y eficiente cuando se use en un departamento de seguridad grande o especialmente ocupado.

Hay ocasiones en que las necesidades de una planta determinada impondrán un sistema especializado de registro o comunicación de determinados incidentes.

Con esta excepción indicada, la lista de documentación que sigue sería suficiente para la mayoría de las necesidades de seguridad del día a día.

Orden de Trabajo

Indicarán lo que el vigilante de seguridad debe hacer en la tarea, dónde ir, cómo responder a diferentes situaciones, rutas y tiempos de patrulla, líneas de comunicaciones, amplios detalles de la tarea, instrucciones precisas respecto a obligaciones y responsabilidad, horas de trabajo y procedimientos de transmisión. La Orden de Trabajo son las obligaciones y responsabilidades del personal de seguridad, como se convinieron con la dirección de la tarea y, también, incluirán lo siguiente:

- ♦ **Los reglamentos permanentes** incluyen el trabajo del día a día y los requisitos de procedimiento.

- ♦ **Los planes de emergencia** imponen las medidas a tomar en caso de un incidente grave, como un incendio o desastre importante, una amenaza de bomba, una evacuación de los edificios, un robo a mano armada u otras amenazas graves a la tarea.
- ♦ **Copias de las instrucciones de evacuación** que indican las medidas a tomar en caso de evacuación. Localización de los puntos de reunión, nombre y ubicaciones de los vigilantes de incendios, equipo de respuesta de emergencia, y una lista de las demás personas esenciales para el incidente.
- ♦ **Nombre, dirección, etc. del personal clave**, incluyendo el personal directivo, para que, en caso de un incidente operativo, o de un incidente importante, se pueda contactar con ellos y ser informados respecto del alcance del mismo. En dichos casos, pueden aconsejar al vigilante de seguridad qué acción tomar u optar por asistir al incidente personalmente. Es esencial que los números de teléfono de estas personas, incluyan el número de teléfono particular, teléfono móvil y, cuando sea pertinente, cualquier otro número necesario para ponerse en contacto con ellos urgentemente.
- ♦ **Hojas de datos de seguridad de materiales**, que indican dónde se usan materiales tóxicos y peligrosos. Estos documentos incluyen información respecto a los riesgos de incendio y personales de los mismos. También indican el equipo a portar cuando se entra en contacto con dichos peligros. Proporcionan datos sobre las medidas a tomar en caso de que alguien se contamine con el material.

Esta información se debe indicar al servicio de emergencia externo si es llamado a las instalaciones. Debe estar fácilmente disponible la HDSM para todos los productos químicos y la que suministran los fabricantes, a petición.

- ♦ **Permiso de trabajo en caliente** autoriza a los empleados o contratistas a realizar trabajos que generen calor, ej. soldar.
- ♦ **Organigrama interno** Para informar al vigilante de seguridad de quién es quién en la organización. También proporciona información sobre el emplazamiento de sus despachos para que al patrullar las instalaciones, se preste

atención a los mismos si se requiere. También se debe incluir un directorio telefónico interior.

- ♦ **La Declaración de seguridad de la empresa** garantiza al personal de seguridad que es conocedora de todos los peligros referentes a la seguridad, higiene y bienestar en el trabajo, y los planes de la dirección para hacer frente a dichos peligros. La declaración de seguridad también es beneficiosa para los contratistas y otras personas que trabajan en las instalaciones, para que conozcan los peligros en las instalaciones y los procedimientos para salvarlos.

Adjunto a las Ordenes de Trabajo, habrá un plano de la planta que indique la situación de los hidrantes de incendios, puntos de incendio, salidas de incendio, puntos de reunión, zonas de almacenamiento de sustancias inflamables y tóxicas, redes eléctricas y de gas, y un plano general de las instalaciones que incluya todas las edificaciones.

Otros libros

Libro de sucesos diarios / Informe de incidentes / Informes del vigilante, que abarca la anotación diaria de sucesos como la entrada y salida de personas de las instalaciones, control del tráfico, entregas y recogidas, y cualesquiera incidentes durante el transcurso del trabajo.

Archivo de instrucciones temporales, que trata de los cambios del día a día o de la actualización de las instrucciones.

Libro de mensajes telefónicos para anotar con precisión los mensajes y la información recibidos que sean de interés para el departamento de seguridad y la empresa en general.

Registro de búsqueda para incluir la fecha, hora, nombre de la persona buscada, dirección o Nº de matrícula. Donde sea pertinente, el resultado de la búsqueda y los datos de cualquier propiedad no autorizada hallada. Firma de la persona buscada y la firma del buscador. Si la persona buscada rehusa firmar el registro, anotar el hecho. El procedimiento de búsqueda se utiliza incluso si se buscan bultos o vehículos.

Registro de llaves para registrar todas las llaves custodiadas por el departamento de seguridad. Esto incluiría la entrega y devolución de llaves al personal, y debería incluir la fecha y hora en que fueron entregadas, la firma de la persona que las recibe, la inicial del vigilante de seguridad que las entregó, la fecha y hora en que son devueltas y las iniciales del vigilante de seguridad a quien se devolvieron. El incumplimiento por parte del departamento de seguridad de controlar correctamente las llaves bajo su custodia, podría conducir a una suspensión importante en la seguridad de las instalaciones.

Registro de visitas para controlar a las personas no empleados que entran o salen de las instalaciones. Anotar su actividad en las instalaciones, y el nombre de la persona a la que visitan, para que esté controlada en todo momento y se pueda contabilizar en caso de emergencia en las instalaciones. El registro también puede incluir la firma del visitante.

Registro de vehículos para que se puedan contabilizar todos los vehículos en las instalaciones y que se pueda localizar fácilmente a los propietarios si es necesario, ej. si el vehículo está produciendo una obstrucción.

Registro de pérdidas y hallazgos para anotar los datos de todas las propiedades perdidas o encontradas en las instalaciones

El registro de pruebas de la alarma registra todos los incidentes donde se han probado las alarmas en las instalaciones. Los detalles deben incluir la razón de la prueba, la fecha, hora y nombre de la persona que realiza la prueba y los resultados, incluyendo los fallos detectados.

El registro de pases de personal se usa en muchas instalaciones para contabilizar los empleados que abandonan las instalaciones fuera de las horas normales de entrada o salida.

Da permiso a la persona que sale de las instalaciones por razones personales, ej. ir a casa enfermo, asistir al hospital para tratamiento.

El pase será firmado por una persona superior a incluirá el nombre del empleado, el número de matrícula, la hora de emisión y, donde sea pertinente, la hora de vuelta esperada.

El registro de préstamos de herramientas y equipos se usa cuando la empresa tiene una política de préstamo de herramientas o equipos.

Se debe registrar la salida y devolución de estas herramientas y equipos en todas las ocasiones, y el vigilante de seguridad debe ver, físicamente, los productos cuando salen de las instalaciones y a su vuelta.

Un pase debe acompañar a los productos en todas las ocasiones en que salen de las instalaciones, y el prestamista autorizado que proporciona los datos específicos de los mismos, debe firmar este pase.

El registro de pases de desguace se usa cuando a los empleados se les han dado o han comprado materiales a la empresa.

Este pase autoriza al empleado a sacar el material de las instalaciones y los datos del pase deben incluir la firma de la persona autorizante, junto con el tipo de material y si ha sido comprado, o se ha entregado gratuitamente.

En un departamento de seguridad grande u ocupado, pueden ser ventajosos los formularios preimpresos, en especial para situaciones habituales en gran número que implican a visitas, vehículos, contratistas o incidentes menos frecuentes.

3.4 Sistemas electrónicos

La gama de sistemas de seguridad electrónicos tratada en este manual se puede encajar, aproximadamente, en cinco categorías:

- ◆ Sistemas de alarma de intrusos
- ◆ Sistemas CCTV
- ◆ Sistemas de control de acceso
- ◆ Alumbrado
- ◆ Sistemas de detección de incendios

Una idea de los componentes principales y las ventajas de cada uno de ellos es como sigue:

Sistemas de alarma de intrusos

Los principales componentes de un sistema de alarma de intrusos son:

- ◆ Unidad de control (cuadro, teclado a distancia)
- ◆ Dispositivos de detección (calor, detección de movimiento, etc.)
- ◆ Acústicos in situ (timbre, sirena)
- ◆ Señalización a distancia (digital comunicación por radio)

La unidad de control de un sistema de alarma de intrusos es el cuadro de control, que es operado mediante el empleo de un teclado digital desde el que se conecta y desconecta el sistema.

Para activar o desactivar el sistema, el usuario introduce una serie de números determinada, en una secuencia determinada, ej. 1,2,3,4 que se conoce como el código de activación o código de usuario.

El sistema indicará de forma acústica o visual que el código ha sido aceptado y que el sistema está activado o desactivado.

Los sistemas pueden ser activados o desactivados desde el cuadro de control principal o desde uno, o más, teclados a distancia (RKP), instalados lejos de la unidad principal.

El uso de RKPs significa que el sistema se puede activar desde, por ejemplo, la puerta principal, o un dormitorio. Al igual que las funciones primarias activar o desactivar, el sistema se puede activar parcialmente, o dejar secciones desactivadas, a discreción del usuario.

Los sistemas de alarma de intrusos se usan para detectar la entrada no autorizada en una zona protegida.

Cuando se produce una detección, el sistema de alarma alerta de la entrada localmente, por medio de un timbre o sirena, y a distancia, por medio de un comunicador que usa la línea telefónica o un enlace de radio, a una estación central para el envío de un vigilante, guardallaves o la policía.

Algunas de las ventajas son:

- ♦ Las instalaciones protegidas no necesitan personal.
- ♦ El sistema ofrece protección / aviso de la apertura forzada / violencia en puertas / ventanas.
- ♦ Protección del espacio usando una gama de detectores que se adecuan al hogar, fábrica y oficina.
- ♦ Los sistemas pueden ofrecer protección mediante el uso de dispositivos de detección internos y externos.
- ♦ Las alarmas de intrusos son medidas de seguridad permanentes, de coste fijo.

Sistemas CCTV

Los principales componentes de un sistema de circuito cerrado de televisión son:

- ♦ Cámara / Objetivo
- ♦ Monitor
- ♦ Grabadora de vídeo
- ♦ Cable

Los sistemas CCTV son el empleo de cámaras, grabadoras de vídeo y monitores para realizar la vigilancia de una zona protegida. Algunas de las ventajas son:

- ♦ Como apoyo al personal de seguridad, que puede vigilar una gran superficie como un bloque de oficinas de varios pisos, o centro comercial, con mano de obra limitada.
- ♦ Se puede vigilar in situ o a distancia.
- ♦ Cuando se vigila in situ, este sistema permite la acción inmediata por el personal de seguridad al detectar un incidente.
- ♦ Ayuda con argumentos de seguridad al personal de seguridad, que puede ser vigilado por colegas al patrullar en zonas de alto riesgo.
- ♦ Se puede utilizar como medio de observación autónomo o independiente, en el que las cámaras se colocan en zonas de alto riesgo, como los puntos de acceso
- ♦ Se puede grabar la actividad en la zona cubierta para

comprobación / referencia futura.

- ♦ Los sistemas CCTV también son medidas de seguridad de costo fijo y permanentes.

Sistemas de control de acceso

Los componentes principales de un sistema de control de acceso son:

- ♦ Elementos de identificación (tarjeta, insignias, llaves o identificadores biométricos)
- ♦ Elementos de entrada (lector de tarjetas, teclado, cerradura codificada)
- ♦ Elementos para toma de decisiones (procesador, ordenador, unidad de mando de puerta)
- ♦ Elementos de salidas (corriente para la cerradura, señal al sistema de alarma, señal a cámaras, barreras u otros dispositivos).

En la parte mecánica también se requiere una cerradura con mando eléctrico y un cierre automático de puerta. Cuando se presenta un elemento de identificación a un elemento de entrada, el elemento de toma de decisiones decide, en base a la información programada previamente, si se debe permitir, o no, el acceso a ese símbolo en un momento determinado. Si se debe conceder el acceso, entonces se envía una señal a través de un elemento de salida, para abrir la cerradura y el suceso se graba en la memoria del sistema para futura consulta.

El control de acceso es el aspecto más importante de la seguridad. Los sistemas de control de acceso electrónicos requieren el uso de una forma de identificación válida, como una tarjeta o número a verificar por un lector, antes de que se permita la entrada a la zona protegida.

Algunas de las ventajas son:

- ♦ Los sistemas de control de acceso se pueden enlazar a cerraduras de puerta electrónicas, y denegar el acceso a las personas no autorizadas.
- ♦ Los sistemas pueden registrar todos los datos de aquellos a quienes se ha autorizado el acceso, permitiendo un registro de todos aquellos que han entrado o salido de una zona protegida.

- ♦ El sistema se puede usar, junto con un CCTV para ofrecer un registro o verificación visual de los que quieren entrar.
- ♦ Los sistemas se pueden conectar a un sistema de alarma de intrusos que generaría una alarma en el caso de que se obtuviese o intentase el acceso no autorizado.
- ♦ Se puede restringir el acceso a zonas específicas, según programas de tiempo predeterminados, y requiere que se cumplan determinadas condiciones antes de conceder el acceso.
- ♦ Los puntos de acceso se pueden vigilar desde un punto central por medio de un ordenador, en vez de localmente en la puerta mediante un vigilante de seguridad.

El vigilante de seguridad tiene, con frecuencia, un papel importante en las ventajas de estos sistemas electrónicos. Se le puede utilizar para vigilar o supervisar el equipo de control desde un emplazamiento central seguro, para cualquier número de puntos de acceso.

Alumbrado de seguridad

Los principales componentes del alumbrado son:

Suministro de corriente:

Normalmente directo de la red.

Cableado:

Adecuado a la carga de potencia y entorno previstos.

Montaje:

Se puede instalar en un edificio o en un poste / mástil independiente.

Interruptor:

Interruptor de pared, temporizador, sensor de luz o detector de movimiento.

Lente:

Lentes / vidrios de focos o proyectores imponen la dispersión de la luz. Las lentes / vidrios pueden ser templados o recubiertos con malla o pantallas de plástico para adecuarse a los riesgos.

Fuente luminosa:

Lámpara o tubo de tungsteno, halógena, fluorescente, de mercurio o vapor. Cuanto mayor la potencia que puede convertir la fuente luminosa, mayor es la luz, es decir, 400 vatios es más brillante que 200 vatios.

Carcasa:

Para alojar y proteger de daños la fuente luminosa, fijaciones y reflector.

Ventajas de usar alumbrado de seguridad

A continuación se muestran cuatro ejemplos de las ventajas del alumbrado de seguridad:

Como disuasión frente a intrusos:

La iluminación puede ser un disuasor efectivo, especialmente en calles principales, en las que se puede dirigir la atención de los transeúntes a las instalaciones mediante la adecuada iluminación.

Para ayudar a la detección de intrusos:

El alumbrado colocado en cualquier ambiente en el que haya movimiento de personas o tráfico, aumenta el nivel de observación y detección de intrusos.

Por seguridad y comodidad del personal de patrulla:

Un elemento importante del trabajo de vigilancia y de los problemas asociados con la seguridad, se produce después de las horas de trabajo, por la noche, cuando se reduce el riesgo de ser detectados por la cobertura de la oscuridad.

El uso adecuado de alumbrado para vigilancia, puede beneficiar al vigilante de seguridad patrullando mientras comprueba las instalaciones y, también, ofrece cierto nivel de seguridad frente a obstáculos, que pueden producir resbalones, tropezones y caídas.

Para proporcionar soporte a la CCTV:

Los sistemas de CCTV requieren una fuente luminosa para la calidad óptima del vídeo; cuando no se dispone de iluminación natural o infrarroja, o la calidad de la misma no es aceptable, los proyectores de iluminación serían una alternativa.

Sistemas de detección de incendios

Los principales componentes de un sistema de detección de incendios son:

- ◆ Unidad de control
- ◆ Dispositivos de detección de humos, calor, etc.
- ◆ Timbres o sirenas de aviso
- ◆ Equipo de señalización a distancia para alertar a un centro de vigilancia / bomberos.
- ◆ Cableado adecuado al ambiente y riesgos

Estos sistemas son para alertar y advertir del comienzo de un incendio, detectando fuentes de calor o de humo. Algunas de las ventajas del empleo de estos sistemas son:

- ◆ Protección durante las 24 horas
- ◆ Costo fijo y constante
- ◆ Gama de dispositivos de detección que se adecua a la mayoría de las condiciones

| | |
|-----------------|---|
| | <i>Contenido</i> |
| Unidad 4 | <i>Procedimientos de seguridad prácticos</i> |
| 4.0 | Declaración de objetivos |
| 4.1 | Patrulla de vigilancia |
| 4.2 | Patrulla de seguridad |
| 4.3 | Patrulla contra incendios |
| 4.4 | Funciones de portería |
| 4.5 | Funciones de sala de control |
| 4.6 | Capacidad de observación |

| | |
|---|--|
| 4.0 | Objetivos: |
| 4.1 Patrulla de vigilancia | El objetivo es resumir los objetivos de la patrulla de vigilancia y realizar la patrulla de vigilancia del lugar de trabajo ----- |
| 4.2 Patrulla de seguridad | El objetivo es resumir los objetivos de la patrulla de seguridad y realizar la patrulla de seguridad del lugar de trabajo ----- |
| 4.3 Patrulla contra incendios | El objetivo es resumir los objetivos de la patrulla contra incendios y realizar la patrulla contra incendios del lugar de trabajo ----- |
| 4.4 Funciones de portería | El objetivo es demostrar la capacidad de realizar funciones de portería en el lugar de trabajo ----- |
| 4.5 Funciones de sala de control | El objetivo es demostrar la capacidad de operar dentro de una sala de control / instalación de control ----- |
| 4.6 Capacidad de observación | El objetivo es aplicar las capacidades de observación en el lugar de trabajo |

4.1 Patrulla de protección

Normas de Seguridad

En interés de la seguridad, es esencia respetar las buenas normas de régimen interior. Los vigilantes de seguridad deben comunicar cualquier situación que no cumpla lo siguiente:

- ◆ No apilar mercancías cerca de paredes, vallas o edificios.
- ◆ Asegurarse que todos los vehículos están estacionados en las zonas habilitadas para ellos.
- ◆ Mantener todas las zonas abiertas libres de materiales y productos.
- ◆ Asegurarse que no hay árboles que sobresalgan cerca de la valla perimetral o de los edificios.
- ◆ Vehículos, camiones y remolques no deben estacionarse próximos a una valla perimetral.
- ◆ Poner en conocimiento del personal y de la vigilancia las consecuencias de sus actos.
- ◆ Asegurarse que la hierba y arbustos son cortados con regularidad para ayudar a la buena visibilidad.
- ◆ Asegurarse de la limpieza y mantenimiento habituales de edificios, alrededores y perímetro.

Procedimientos de patrulla de vigilancia

La patrulla de las instalaciones es una de las obligaciones más importantes realizadas por un vigilante de seguridad.

La patrulla de vigilancia se divide en dos grupos principales:

- ◆ Patrulla móvil
- ◆ Patrulla de misión estática

Patrulla móvil.

Las visitas de la patrulla móvil se realizan en la propiedad de un cliente, a intervalos regulares.

La patrulla puede implicar una comprobación del perímetro de las instalaciones, o puede requerir una amplia investigación interior.

El número de visitas por turno se convendrá con el cliente y se puede exigir prueba de las mismas, mediante el uso de informes o cronometraje.

Patrulla de misión estática.

Las patrullas en un emplazamiento estático, se realizan, usualmente, de forma constante, comprobando interiores y exteriores.

El estado de alerta, el interés y la minuciosidad son algunas de las cualidades esenciales de un vigilante de seguridad efectivo.

El vigilante de seguridad, de patrulla, es uno de los elementos más importantes de cualquier sistema de seguridad.

Es aquél a quien el público ve y el que puede hacer frente, en último término, a las emergencias, y trabaja por propia iniciativa.

El vigilante de seguridad debe ser visto como una figura preventiva y disuasoria.

Objetivos de la patrulla.

Los objetivos de patrullar las instalaciones son los siguientes:

- ◆ Evitar y detectar incendios.
- ◆ Evitar y detectar inundaciones, fraude y robo.
- ◆ Evitar y detectar daños a las propiedades o recursos de la empresa por el deterioro y otras causas.
- ◆ Asegurarse que se observan las normas de la empresa.
- ◆ Evitar y detectar lesiones a los intereses de la empresa.
- ◆ Evitar accidentes.

- ♦ Evitar toda forma de pérdidas.
- ♦ Anotar y comunicar todos los hallazgos, de la forma pertinente.

El vigilante de seguridad que realiza una patrulla no debe estar exclusivamente interesado en los aspectos relacionados con la seguridad. Aunque éstos puedan ser su preocupación primordial, tiene obligación frente a la empresa de comprobar e informar sobre temas relativos a higiene, seguridad, incendio y otras causas que, probablemente, causan pérdidas a la empresa.

Las obligaciones pueden variar dependiendo de la naturaleza de la actividad implicada, y del tipo de instalaciones. La lista de comprobación que sigue, destaca las obligaciones principales de un vigilante patrullando.

Procedimientos de patrulla para seguridad

El vigilante de seguridad debe:

- ♦ Comprobar todos los edificios, despachos, estaciones de trabajo, etc. para asegurarse que no hay riesgo de incendio, inundación u otros riesgos.
- ♦ Comprobar que todos los edificios, recintos y despachos están cerrados con llave por razones de seguridad, para garantizar que no hay interferencia con las puertas, ventanas, candados, canalones, etc. Los candados se deben inspeccionar atentamente en busca de señales de lima o de sustitución.
- ♦ Investigar las luces no usuales.
- ♦ Comprobar los recintos o edificios aparentemente dejados sin cerrar con llave de forma inadvertida. Si no hay señales de interferencia y no hay instrucciones en contra, cerrarlos con llave y presentar un informe del incidente.
- ♦ Tomar nota de cualquier defecto en el edificio, que pueda dar lugar a daños materiales o lesiones personales, tomar medidas preventivas, si es posible.

- ◆ Investigar todos los aparatos dejados en marcha. A menos que creen un peligro, no desconectarlos sin comprobar si es aconsejable hacerlo, ej. ordenadores.
- ◆ Comprobar la valla perimetral e informar de las reparaciones que se consideren necesarias.
- ◆ Se debe presentar un informe advirtiendo los defectos en alumbrado, válvulas o grifos que pierden, etc.
- ◆ Anotar los datos de cualesquiera vehículos estacionados cerca de la valla perimetral y los datos de cualesquiera materiales o artículos sospechosos colocados cerca de la misma, que permitan un acceso o salida fáciles.
- ◆ Comprobar señales de interferencia en los vehículos cargados, vagones de ferrocarril, etc. asegurándose que los precintos están intactos, donde sea pertinente. Comprobar propiedades robadas en los contenedores y vehículos vacíos.
- ◆ Comprobar que los vehículos comerciales están cerrados con llave e inmovilizados, e informarlo si no es así. Retirar las llaves, que se puedan haber dejado inadvertidamente en el contacto o en la puerta de dichos vehículos, cerrarlos con llave y presentar un informe.
- ◆ Poner especial atención a los muelles de carga y zonas de entrega, e investigar todo lo que pueda parecer sospechoso. Informar de cualquier actividad que cese bruscamente a su llegada.
- ◆ Anotar y comunicar cualquier caso que implique materiales que se han dejado expuestos a daños por la intemperie o vandalismo, y retirarlos a una zona segura, si es posible.
- ◆ Comunicar el quebrantamiento de las normas de trabajo al supervisor o personal responsable. Advertir a su superior y hacer una anotación en el libro de incidencias.

- ◆ Dar el alto a cualquier persona que se encuentre en las instalaciones y a aquellos presentes que considere sospechosos. Esto se debe hacer de forma educada para evitar ofender a los visitantes de buena fe.
- ◆ Anotar los ataques observados en los puntos de fichado, y actuar de acuerdo con las instrucciones. En ausencia de las mismas, informar del asunto al supervisor. No tomar medidas inmediatas a menos que las instrucciones lo requieran.
- ◆ Anotar cualquier peligro observado que pueda causar lesiones o daños, y tomar las medidas necesarias para corregir la situación.
- ◆ Poner especial atención a los despachos de cajeros, cajas fuertes y cualquier otra zona en la que se pueda acceder a dinero u otros objetos de valor. El vigilante de seguridad, como salvaguarda, debe retirar las llaves halladas en dichas zonas. Esto se debe anotar en el libro de incidencias o informes, y se informa al supervisor.
- ◆ Conocer al personal o contratistas que trabajan fuera de las horas normales. Los contratistas deben ser visitados para asegurarse que no se está realizando ninguna actividad no permitida.
- ◆ Tomar nota de cualquier sospecha de que un empleado, visitante, contratista, u otra persona, está usando o posee drogas. No se debe tomar ninguna acción inmediata distinta de la de informar a los superiores, a menos que el estado de la persona sea tal que requiera atención médica, o si la persona representa un peligro para sí misma o los demás. Nunca entre solo a una situación peligrosa (edificios, recintos, etc.).

Técnicas de patrulla

Donde existen zonas especialmente vulnerables, que puedan ser objeto de ataque por ladrones, el vigilante debe modificar este planteamiento, e intentar no poner sobre aviso mediante ruidos innecesarios. Debe intentar recordar que podría ganar mucho sólo estando quieto, en silencio, durante unos momentos. Es evidente, que zapatos o botas con suela de goma ayudan.

Se debe cultivar una mente suspicaz y se debe investigar cualquier cosa que parezca distinta de lo normal. No obstante, si el vigilante cree que hay intrusos en las instalaciones, no debe intentar hacerles frente por sí solo. Se debe informar al Control de seguridad y a la policía. Un vigilante de seguridad nunca se debe colocar en una posición peligrosa.

El vigilante de seguridad debe recordar que hay ocasiones en las que se preparan incidentes deliberadamente, en una parte de las instalaciones, para que el ladrón pueda actuar en otra zona. Si se requiere que el vigilante de seguridad asista a un incidente que está fuera de lo ordinario, se debe informar al centro de control.

Toda propiedad que se encuentre durante la patrulla se debe recoger, etiquetar apropiadamente, colocar aparte y presentar un informe. Sin embargo, si la propiedad se encuentra en circunstancias sospechosas, que lleve al vigilante de seguridad a creer que es una propiedad robada, oculta deliberadamente, debe informar al supervisor antes de tomar ninguna medida. La inspección durante una patrulla no debe estar confinada al nivel de las ventanas del piso bajo, los techos y tejados son igualmente importantes ya que el cableado eléctrico y los conductos de ventilación, están situados allí.

Se deben patrullar las salas informáticas para asegurarse que la temperatura y ventilación son las suficientes. Se deben obtener instrucciones especiales para patrullar las zonas de laboratorios de ensayos.

Mientras está patrullando, el vigilante de seguridad también se debe asegurar de que los productos no estén expuestos a intemperie que los pueda dañar. Las luces y los sistemas de calefacción innecesarios también se deben apagar para ahorrar energía. Es importante cambiar las rutas y tiempos de patrulla y no adquirir un patrón habitual que pueda ser observado por cualquiera que se pueda beneficiar del conocimiento de sus movimientos.

En resumen, el vigilante de seguridad debe buscar, observar e informar. Debe mostrar profesionalidad, minuciosidad, interés, alerta y una mente suspicaz. Es importante que si tiene la más ligera duda o sospecha sobre algo, debe ser anotado y cuestionado.

4.2 Patrulla de seguridad

Régimen interior de seguridad

Un sitio para cada cosa y cada cosa en su sitio, debe ser la política. El orden es la base de la seguridad, sea en el centro de formación, en la planta o en su propio hogar. El vigilante de seguridad debe informar de cualquier situación que incumpla los reglamentos.

Los factores que contribuyen a un buen régimen interior de seguridad son:

- ◆ Si se le cae, recójalo.
- ◆ Los pasillos y suelos se deben mantener libres de obstáculos.
- ◆ Apile ordenadamente y mantenga despejadas los caminos
- ◆ Las manchas de aceite, grasa y agua se deben limpiar inmediatamente.
- ◆ Retirar la basura y desechos en los contenedores o lugares dispuestos.
- ◆ Evitar que los objetos caigan desde lo alto, usando recipientes para las herramientas de mano y otros materiales sueltos.

Mal régimen interior

El mal régimen interior es el incumplimiento en reconocer y atender con prontitud los peligros que puedan dar lugar a accidentes como resbalones, tropezones y caídas. El mantenimiento incluye mantener todas las zonas limpias y ordenadas. El vigilante de seguridad debe informar de cualquier situación que incumpla las normas.

Procedimientos de patrulla de seguridad

El vigilante de seguridad debe estar alerta a:

- ◆ Riesgos asociados a resbalones, tropezones y caídas.
- ◆ Pasamanos.
- ◆ Escaleras de mano dañadas o peligrosas.

- ◆ Apilamiento peligroso de materiales.
- ◆ Circulación no autorizada en carretillas elevadoras u otros vehículos.
- ◆ Dejar sin atención cargas suspendidas en grúas por encima de la cabeza.
- ◆ Válvulas, juntas, etc. con fugas.
- ◆ Interferencia con cualquier cosa proporcionada para primeros auxilios, bienestar y fines de seguridad o contra incendios.
- ◆ Obstrucción de pasillos, puntos de alarma y salidas de incendios.
- ◆ Quebrantamiento de las normas de "No fumar".
- ◆ Payasadas de los empleados en las instalaciones pero, especialmente, entre la maquinaria.
- ◆ Estacionamiento ilegal de vehículos por empleados, visitantes, etc. en las instalaciones.
- ◆ Evitar resbalones, tropezones y caídas

Los procedimientos de régimen interior correctos ayudarán a reducir algunos de los peligros más corriente asociados a los riesgos de resbalones, tropezones y caídas; la lista que sigue detalla las medidas preventivas más precisas que reducirán más estos riesgos.

Resbalones:

- ◆ Limpiar inmediatamente todos los derrames.
- ◆ No tirar basura al suelo.
- ◆ Recoger cualquier basura que haya quedado alrededor.
- ◆ Observar por donde se va.

Tropezones:

- ◆ Identificar cualquier peligro de tropezar.
- ◆ Eliminar o hacer seguro ese riesgo.
- ◆ Tener cuidado con los cables, especialmente con las alargaderas.
- ◆ Observar por donde se va.

4.3 Patrulla contra incendios

Caídas:

- ♦ Mantener una mano libre para apoyarse al subir / bajar escalones y escaleras.
 - ♦ Usar ambas manos para subir / bajar escaleras de mano.
 - ♦ Llevar arnés de seguridad.
 - ♦ Observar por dónde se va.
-

Buen régimen interior contra incendios

Los vigilantes de seguridad deben estar alerta a:

- ♦ Mantener despejadas escaleras y salidas.
- ♦ Se deben apagar todos los fuegos o calentadores eléctricos distintos de los esencialmente necesarios.
- ♦ Se deben comprobar las cocinillas de gas y eléctricas.
- ♦ La planta en funcionamiento pero no en uso o necesaria, se debe apagar y controlar si se enfría.
- ♦ Los calentadores obstruidos por cualquier material inflamable dejado sobre los mismos, se deben despejar los cortafuegos que falten y se deben volver a colocar.
- ♦ Las puertas y ventanas, interiores y exteriores, se deben cerrar, las exteriores con llave contra intrusos y las interiores sin llave para evitar la posible propagación del incendio. Ello también puede indicar la presencia de intrusos si se encuentran abiertas posteriormente.
- ♦ Los materiales inflamables dejados cerca de cualquier fuente calorífica se deben desplazar a un lugar seguro.
- ♦ Las fugas de aceite u otros líquidos posiblemente inflamables, se deben investigar inmediatamente.
- ♦ Comprobar que todos los equipos de extinción de incendios existen, son utilizables y no están obstruidos; que se dispone de acceso a todos los hidrantes; y que los puntos de alarma de incendio están intactos.
- ♦ Comprobar que están encendidas las señales de salida de incendios.
- ♦ Familiarizarse con los procedimientos de evacuación de emergencia.
- ♦ Mantener los sistemas de registro e información correctos.

Procedimientos de patrulla contra incendios

El vigilante de seguridad debe estar alerta a que:

- ◆ Toda fuga de aceite u otro líquido posiblemente inflamable, debe ser investigada, y se deben tomar inmediatamente medidas correctoras.
- ◆ Las vías de acceso a los bomberos estén despejadas.
- ◆ Los cabezales de los rociadores no estén obstruidos por productos apilados.
- ◆ Todos los fuegos / calentadores eléctricos conectados son esenciales, y si no lo son, se apagan
- ◆ Los calentadores obstruidos por cualquier otro material inflamable se despejan; los cortafuegos que faltan se deben reponer.
- ◆ Se comprueban los equipos de extinción y los puntos de alarma de incendio.
- ◆ Se apagan las llamas abiertas y se desconectan los soldadores, y se vigilan mientras se enfrían.
- ◆ Las puertas y ventanas interiores están cerradas para evitar la propagación del incendio.
- ◆ Las cocinillas de gas y eléctricas están apagadas.
- ◆ El exterior de las instalaciones se comprueba totalmente.
- ◆ Los hidrantes de incendios y las columnas húmedas no están obstruidas.

4.4 Funciones de portería

Un vigilante de seguridad a la entrada a las instalaciones, es el primer punto de contacto de la dirección, personal y visitantes de la empresa. Los vigilantes de seguridad utilizados para esta función requieren diversas capacidades para realizar sus tareas con efectividad; estas capacidades también muestran una imagen de seguridad eficiente en una instalación y, como tales, son disuasorias. Las capacidades más importantes para esta función, se pueden resumir en una frase:

El vigilante de seguridad debe ser un buen comunicador, de buena presencia, autoritario aunque cortés, educado y profesional. Una lista de las obligaciones de portería incluiría las siguientes:

- ◆ Asegurarse que todos los equipos están operativos al inicio del trabajo.
- ◆ Asegurarse que toda la documentación está disponible al inicio del trabajo.

- ◆ Detener los vehículos que entran y salen.
 - ◆ Detener al personal que entra y sale.
 - ◆ Buscar vehículos que entran y salen.
 - ◆ Buscar personas que entran y salen.
 - ◆ Registrar todos los incidentes de detención y búsqueda.
 - ◆ Asegurarse que toda la documentación se completa lo antes posible.
 - ◆ Al realizar búsquedas de vehículos o bultos, permitir que el conductor o propietario dirija los aspectos físicos de la búsqueda real.
 - ◆ Cuando estén en uso sistemas de CCTV, asegurarse de cambiar las cintas en los momentos correctos y que se graban y conservan adecuadamente.
 - ◆ Asegurarse que las patrullas de la zona protegida se realizan mediante la cámara, si ello se requiere, y que se graban.
 - ◆ Tener un buen conocimiento de las instalaciones, personal e instrucciones de tarea.
-

4.5 Funciones de sala de control

Una definición de sala de control sería: instalación para la prestación o compra de asistencia o asesoría sobre vigilancia, patrulla móvil y personal de supervisión móvil en situaciones rutinarias y de emergencia.

Las funciones y obligaciones de un controlador serían, por lo tanto, las siguientes:

- ◆ Supervisión efectiva de los vigilantes, patrulleros, y personal de supervisión móvil, mediante la observación estricta de procedimientos de comunicaciones rutinarios adecuadamente documentados, telefónicos, por radio u otros.
- ◆ Registro de todos los problemas rutinarios y de emergencia pertinentes para permitir a la dirección tratar rápida y eficientemente las obligaciones contractuales de la empresa.
- ◆ Mantener un registro de todas las llaves depositadas en la instalación.
- ◆ Mantener y registrar los movimientos de las llaves del

cliente en relación con un servicio guardallaves o servicio de patrulla móvil.

El número de controladores de la instalación debe estar de acuerdo con la carga y naturaleza previstas del trabajo.

Otra formación e instrucciones al personal de la instalación incluiría las siguientes:

- ◆ *Introducción a las operaciones.*
- ◆ Explicación detallada de las funciones.
- ◆ Procedimientos radiofónicos y telefónicos.
- ◆ Procedimientos de emergencia.
- ◆ Ubicación y emplazamiento de registros.
- ◆ Explicación del organigrama.

El material, mobiliario y disposición del centro / instalación de operaciones estará de acuerdo con la operación eficiente del mismo.

Se debe disponer de calefacción, alumbrado y ventilación para garantizar un ambiente de trabajo razonable.

La dirección de la instalación debe redactar un manual que abarque todas las contingencias, para orientación de los controladores. Este manual debe contener instrucciones completas a los controladores, para permitirles abordar con eficiencia todas las contingencias. Indicará claramente el momento en el que un incidente requiere que el controlador traslade la información a un superior y amplias instrucciones que destaquen las medidas a tomar a la recepción de los informes de incidentes.

Una copia de este manual debe estar disponible en la instalación, en todo momento.

Los registros de todos los incidentes comunicados, contendría, como mínimo, los siguientes detalles:

- ◆ Fecha, hora y lugar del incidente.
- ◆ Fecha y hora de la comunicación y por quién fue comunicada.
- ◆ Naturaleza del incidente.

- ◆ Acciones tomadas, incluyendo información a partir de

entonces.

- ◆ Medidas a tomar.
- ◆ Nombres y direcciones de todas las personas afectadas presentes.

La instalación estará en una zona restringida, abierta solamente al personal autorizado.

Habrán procedimientos claramente definidos para gestionar el seguimiento de incidentes, respuesta y ayuda al personal en caso de incidente.

Debe haber medios para la supervisión y registro por medios mecánicos, electrónicos o de supervisión, de todas las tareas de patrulla fija y móvil, con los registros de dicha supervisión disponibles para su inspección por el cliente.

Debe haber medios para la supervisión y registro de la calidad y efectividad de todos el personal empleado y de los servicios prestados.

Definición:

4.6 Capacidad de observación

Es el acto de observar o el estado de ser observado. También es el acto de realizar un examen detallado de los fenómenos, antes de analizar, diagnosticar e interpretar.

Facultades de observación

Una de las capacidades básicas que debe desarrollar todo vigilante de seguridad es la facultad de observación.

Estas facultades se desarrollan con la práctica. Sin embargo, las hojas de descripción que siguen serán de utilidad para realizar la descripción de una persona.

Al valorar la altura de una persona, seleccionar algún objeto y medirlos contra el mismo. Esto proporcionará una referencia para verificación posterior.

Asegurarse que la persona no lleva calzado con plataforma,

que podría confundir la información sobre la altura real de la misma.

Por lo que respecta a barba, bigote y patillas, juzgar y evaluar si son reales o postizos.

Observar peculiaridades relativas al caminar o a la forma de comportarse

Observar el color de la ropa como camisa, corbata, chaqueta y pantalones.

Tomar nota de todos los detalles en la hoja de descripción, tan pronto como sea posible después del suceso.

Descripción de personas y cuerpos

Recordar las particularidades y marcas es importante, la cosa más pequeña puede conducir a la detección o identificación.

Altura:

Indicar la aproximada, comparada con la propia.

Cuerpo:

Gordo, robusto, ancho de espaldas, musculado, delgado, flaco, porte militar, estirado, hombros caídos, encorvado, hombros redondeados.

Complexión:

Rubicundo, pálido, saludable, cetrino, gordo, delgado, pómulos salientes.

Cara:

Redonda, ovalada, larga, arrugas, gruesa, delgada, pómulos salientes.

Expresión:

Vacía, ceñuda, agradable.

Pelo:

Color, canoso, tirando a calvo, ondulado, liso, rizado, crespo, sin raya, raya hacia qué lado, hacia atrás, largo, corto, qué corte, despeinado graso, lleva peluca, patillas.

Pelo en la cara:

Barba (bigote, forma, sin afeitar, recta) barbilla oscura.

Cabeza:

Grande, pequeña, estrecha, cuadrada.

Frente:

Alta, baja, amplia, arrugada, abultada, con entradas.

Cejas:

Color, gruesas, finas, pobladas, depiladas, perfiladas, arqueadas, unidas en el centro.

Ojos:

Color, estrábicos, ciego, vidriosos, enrojecidos, pestañas largas, lleva gafas (de pasta, metálicas, forma del cristal, de sol) párpados caídos.

Nariz:

Grande, pequeña, larga, corta, ganchuda, respingona, rota, hinchada, fosas nasales anchas / estrechas.

Boca:

Grande, pequeña, normalmente abierta, cerrada.

Labios:

Gruesos, finos, separados, labio leporino, bien formados, sobresale el superior / inferior.

Barbilla:

Hoyuelo, hendida, doble, afilada, redonda, saliente, retraída, mandíbula cuadrada.

Dientes:

Limpios, manchados, cariados, muy separados, dentadura postiza, empastes, fundas, de oro, desdentado.

Orejas:

Grandes, pequeñas, salientes, coliflor, sin lóbulos, grandes, lóbulos perforados.

Manos:

Dedos cortos / largos, bien cuidadas, bastas (uñas, largas – cortas, rotas, sucias.

Voz:

Acento, ronca, alta, profunda, aguda, suave, afeminada, ceceo,

tartamudez.

Marcas:

Cicatrices, marcas de nacimiento, lunares, pecas, tatuajes, deformidades, cojera.

Ademanes:

Tos nerviosa, usa la misma frase, andar peculiar, fuma en pipa, cigarrillos / puros, fuma uno tras otro, lía los cigarrillos, sostiene el cigarrillo de forma especial.

Nacionalidad:

Indio, Indio occidental, chino, etc.?

ROGAMOS MARCAR LO QUE SEA PERTINENTE E INFORMAR MÁS
COMPLETAMENTE AL DEVOLVER A LA BASE.

HOJA DE DESCRIPCIÓN FÍSICA

ALTURA _____

EDAD _____

COMPLEXIÓN _____

PELO: COLOR _____
LARGURA _____

OJOS: COLOR _____
GAFAS _____

BARBA _____

BIGOTE _____

PATILLAS _____

CICATRICES, MARCAS _____
TATUAJES _____

SOMBRERO/ GORRA _____

CAMISA _____

CORBATA _____

CHAQUETA/ ABRIGO _____

PANTALONES _____

ZAPATOS / BOTAS _____

PENDIENTES _____

ANILLOS _____

RELOJES _____

ZURDO _____

DIESTRO _____

ACENTO _____

| | <i>Contenido</i> |
|-----------------|--|
| Unidad 5 | <i>Procedimientos de emergencia</i> |
| 5.0 | Declaración de objetivos |
| 5.1 | Qué es una emergencia |
| 5.2 | Respuesta general |
| 5.3 | Incendio |
| 5.4 | Activación de alarma |
| 5.5 | Intervención |
| 5.6 | Accidente o incidente |
| 5.7 | Incidente mayor |
| 5.8 | Primeros auxilios de emergencia |
| 5.9 | Conflicto |
| 5.10 | Servicios de emergencia |

| | |
|----------------------------------|---|
| 5.0 | Objetivos: |
| 5.1 Qué es una emergencia | El objetivo es reconocer lo que constituye una emergencia ----- |
| 5.2 Respuesta general | El objetivo es resumir los procedimientos generales a seguir en caso de emergencia ----- |
| 5.3 Incendio | El objetivo es declarar las medidas a tomar en caso de incendio ----- |
| 5.4 Activación de alarma | El objetivo es declarar las medidas a tomar en caso de activación de una alarma ----- |
| 5.5 Intervención | El objetivo es declarar las medidas a tomar en caso de una intervención ----- |
| 5.6 Accidente o incidente | El objetivo es declarar las medidas a tomar en caso de un accidente o incidente ----- |
| 5.7 Incidente mayor | El objetivo es declarar las medidas a tomar en caso de un incidente mayor ----- |

**5.8 Primeros
auxilios de
emergencia**

El objetivo es declarar las medidas a tomar en una situación de conflicto

5.9 Conflicto

El objetivo es declarar las medidas a tomar en una situación de conflicto

**5.10 Servicios de
emergencia**

El objetivo es declarar la información a facilitar a los servicios de emergencia en una emergencia

5.1 Qué es una emergencia

Una emergencia es un suceso imprevisto rápido, que necesita acción inmediata. En la industria de la seguridad, y para el vigilante de seguridad, ejemplos de emergencias que se pueden producir en planta son:

- ◆ Accidente que incluya lesiones
 - ◆ Incendio de cualquier naturaleza
 - ◆ Fugas de combustible, humos o productos químicos
 - ◆ Inundación
 - ◆ Robo
 - ◆ Cualquier situación de conflicto
-

5.2 Respuesta general

Se espera que el vigilante de seguridad de servicio actúe en caso de emergencia, en la sección siguiente se destacan ejemplos de medidas a tomar en el caso de incidentes precisos, no obstante, esta lista de comprobación resalta la acción inicial importante:

- ◆ Evaluar la situación
 - ◆ Informar a los servicios de emergencia y a los superiores
 - ◆ Ayudara los angustiados o lesionados
 - ◆ Memorizar información
 - ◆ Ser profesional en todo momento
 - ◆ Permanecer tranquilo y aparentar confianza
 - ◆ Anotar datos cuando sea seguro hacerlo
 - ◆ Ser positivo
-

5.3 Incendio

Acciones al descubrir un incendio

Al descubrir un conato de incendio, o al recibir la comunicación de un conato, los vigilantes de seguridad deben, como mínimo, cumplir los siguientes procedimientos:

Dar la alarma para asegurar que los que están en riesgo están advertidos del peligro.

- ◆ Informar a los bomberos.
- ◆ Evacuar la zona.
- ◆ Extinguir el incendio si es seguro hacerlo.
- ◆ Proteger la zona para evitar la entrada de gente.

- ◆ Apagar el aire acondicionado.
- ◆ Apagar toda la maquinaria pero dejar el alumbrado encendido.
- ◆ Salvar los productos, si es posible.
- ◆ Apagar o cortar el gas o combustible de la red de suministro.
- ◆ Ayudar a los servicios de emergencia con información como direcciones, detalles de riesgos y de las persona en peligro en las instalaciones.
- ◆ Ayudar al seguimiento de la investigación.
- ◆ Redactar un informe detallado del incidente, incluyendo los datos de los testigos.

No hacer nada para combatir el incendio sin, en primer lugar, informar brevemente y solicitar ayuda.

5.4 Activación de alarmas

Parte de las instrucciones de la tarea deben ser amplias instrucciones sobre la activación de las alarmas. Los tipos de alarma deben incluir sistemas contra incendios y de intrusos.

Los principales puntos de ambas son:

- ◆ Verificar el tipo de alarma, es decir, de incendio o de intrusos, etc.
 - ◆ Verificar la naturaleza de la alarma, es decir, alarma de humo, alarma de atraco, de robo, etc.
 - ◆ Investigar, sin riesgo para uno mismo, para averiguar el estado de las instalaciones.
 - ◆ Comprobar en las instrucciones de tarea existentes, información referente a si la alarma alerta automáticamente al centro de vigilancia o a los servicios de emergencia; si no, informar a los servicios y contactos de emergencia.
 - ◆ Asegurarse de hacer un informe verbal por radio o teléfono, a la instalación de control.
 - ◆ Tomar nota de las acciones tomadas y de la respuesta de los servicios y contactos de emergencia,
 - ◆ Redactar un informe completo por escrito.
-

5.5 Asalto

Al descubrir un "asalto", el personal de seguridad debe seguir las siguientes directrices:

- ◆ Informar inmediatamente a la policía
- ◆ Comunicar a la policía si se ha tocado algo.
- ◆ Informar a los contactos de emergencia y a la instalación de control
- ◆ Anotar los detalles en la libreta de notas
- ◆ Preservar cualquier evidencia
- ◆ Alejar a los transeúntes del escenario del suceso
- ◆ Proteger las instalaciones sin interferir con las evidencias
- ◆ Hacer un informe completo por escrito.

No intentar hacer frente imprudentemente a los intrusos.

5.6 Accidente

Cuando un vigilante de seguridad descubre un accidente, o cuando se comunica un incidente al vigilante de seguridad, es importante tomar las medidas apropiadas.

Se deben usar las siguientes instrucciones claras y sencillas:

- ◆ Asegurarse que la zona está libre de riesgos y peligros antes de acercarse; no se ponga en riesgo Ud. mismo ni a terceros.
- ◆ Evaluar la situación y forjarse una opinión referente a qué acción inmediata se requiere en primer lugar.
- ◆ Hacerse cargo de la situación hasta que lleguen la policía, los bomberos o los superiores.
- ◆ Buscar ayuda, si es necesaria.
- ◆ Informar a los superiores y a la sala de control, y actualizar la información a los que la necesiten referente a los cambios de situación.
- ◆ Proteger la zona mediante una cuerda o bloquear el acceso sin impedir el mismo a los servicios de emergencia.
- ◆ Anotar los nombres o números de identificación del personal de los servicios de emergencia directamente implicados en el incidente.

- ◆ Preservar cualquier probable evidencia para investigación posterior.
- ◆ Identificar a los testigos y, cuando sea pertinente, tomar declaraciones.
- ◆ Anotar cuidadosamente todos los hechos – qué, dónde, por qué, cuándo, quién, cómo, y acciones tomadas.
- ◆ Obtener el nombre y dirección de los lesionados.
- ◆ No hacer ni decir nada que admita responsabilidad por parte de su empresario o cliente ya que puede afectar a las obligaciones del contrato de seguro.
- ◆ Redactar un informe detallado, tan pronto como sea posible, incluyendo descripciones de las lesiones o daños.
- ◆ Ayudar al seguimiento de la investigación.

El vigilante de seguridad debe permanecer tranquilo y profesional durante todo el incidente y ofrecer la asistencia que pueda a todo el mundo.

5.7 Incidente mayor

Incidentes mayores son aquellos incidentes que plantean una amenaza de lesiones graves o fatales a un gran grupo de personas, o graves daños materiales.

Estas amenazas serían incidentes del tipo incendio o explosión, y fugas de productos químicos, gases o combustibles, todos los cuales requieren acciones similares, como sigue:

- ◆ Dar la alarma para asegurar que los que están en riesgo están advertidos del peligro.
- ◆ Informar a los servicios de emergencia.
- ◆ Evacuar la zona, asegurarse que todos los que están en peligro son evacuados a una zona segura.

- ◆ Acción inicial, extinguir el incendio, si es seguro hacerlo, proteger la zona para evitar la entrada de gente. Cuando sea posible y seguro, apagar / desconectar de la red la corriente eléctrica, gas, combustibles.
- ◆ Ayudar a los servicios de emergencia con información, indicaciones, detalles de los riesgos, personas en peligro en las instalaciones, etc.
- ◆ Ayudar al seguimiento de la investigación; suministrar información que pueda evitar un incidente similar o que vuelva a suceder en el futuro.
- ◆ Presentar un informe por escrito.

Una lista de comprobación de los procedimientos en caso de accidente de esta naturaleza, incluiría los siguientes:

- ◆ Prestar asistencia y primeros auxilios si se está cualificado para hacerlo.
- ◆ Llamar a los servicios de emergencia.
- ◆ Ser educado y útil.
- ◆ Informar a la dirección.
- ◆ Obtener los hechos.
- ◆ Obtener los nombres y direcciones de la parte lesionada y de los testigos.
- ◆ Preservar la escena del accidente.
- ◆ Fotografiar el escenario.
- ◆ Conservar las cintas de vídeo de CCTV pertinentes.
- ◆ Ayudar a los servicios de emergencia.
- ◆ Hacer un informe completo.

5.8 Primeros auxilios de emergencia

Las medidas de primeros auxilios de emergencia son las medidas iniciales a tomar al descubrimiento de un lesionado. Estas medidas son:

Evaluación de la situación:

Si prestar ayuda requiere que uno mismo se ponga en peligro, se deben considerar las implicaciones de las lesiones propias y el nuevo riesgo potencial para la víctima si su intento de ayuda fracasa.

Siempre es mejor asegurarse que la ayuda está garantizada comunicando en primer lugar el problema, antes que poner en peligro su propia seguridad hasta el punto que la víctima no se beneficiaría de su presencia.

Evaluar las lesiones:

Si es seguro hacerlo, acercarse a la víctima para intentar evaluar el alcance de las lesiones.

Esta evaluación es para lesiones evidentes, como inconsciencia, pérdida de sangre, lesiones en la cabeza, miembros rotos, dificultad respiratoria, etc.

Identificar la causa:

Se conoce, o es evidente, la causa de las lesiones, es decir, caída, vapores venenosos, relacionados con incendio o humos. Si la causa se puede solucionar con seguridad, por ejemplo, cerrando la llave del gas, entonces, hacerlo en primer lugar para reducir el riesgo de mayor daño a la víctima, a Ud., o a terceros.

Evaluar la zona:

Si hay riesgo de más lesiones a la víctima, es decir, ascenso del agua, incendio o humo, y la causa no se puede solucionar, intentar mover a la víctima a una zona segura, sin poner en peligro la propia seguridad.

La información anterior será de gran ayuda para los servicios de emergencia al informar del incidente, o a la llegada al lugar del mismo

La realización de estas medidas básicas no es difícil si se dispone de otras personas para ayudar o llamar a los servicios de emergencia.

En el caso de la situación de un vigilante de seguridad solo, en la que la víctima depende de que le ayude, es vital buscar otra ayuda o informar del problema antes de intentar medidas que puedan afectar a su seguridad.

Estas precauciones reducirán la posibilidad de dejar dos víctimas sin probabilidad de ayuda ulterior.

Permanezca tranquilo y eficiente y proyecte una sensación de confianza, que reduzca el riesgo de pánico.

Se recomienda que todos los vigilantes de seguridad tengan formación en primeros auxilios.

5.9 Conflicto

Definiciones:

Conflicto:

Lucha entre dos fuerzas opuestas o una oposición entre dos deseos o impulsos simultáneos, pero incompatibles, que conducen, a veces, a tensión emocional.

Comunicación:

Es expresar o intercambiar ideas o sentimientos mediante la palabra, la escritura o los gestos.

Agresión:

Ataque o acción dañina por una persona o grupo sobre otra persona o grupo. Puede ser expresada mediante palabras o gestos.

Enfado:

Sentimiento de gran enojo o antagonismo, como consecuencia de algún agravio real o supuesto.

Lenguaje:

Sistema para expresar pensamientos o sentimientos mediante el uso de sonidos hablados o símbolos convencionales. También incluye cualquier otro medio de comunicación como gestos o sonidos de animales.

El conflicto se produce por una interrupción en el uso del lenguaje para comunicar un problema o información.

Puede dar lugar a enfado que, generalmente, se expresa por medio de la agresión, tanto verbal como física.

Los vigilantes de seguridad se ven, por lo general, involucrados en este área porque pide a las personas que dejen de realizar un acto o acción, que esa persona desea seguir haciendo, pero que puede poner en peligro a otros o causar graves daños materiales, ej. fumar; hurtar.

El vigilante de seguridad también puede verse envuelto en esta área porque pide a las personas que hagan un acto o acción que esa persona no quiere hacer, ej. pedir a una persona que salga de unas instalaciones o zona, cuando quiere permanecer allí.

Esto conduce a la espiral de la violencia, que indica un claro número de estadios para el desarrollo de una situación de conflicto y sugeriría alguna metodología para evitar que la agresión verbal evolucione a la agresión física y el ataque.

Por lo general, la agresión no se produce instantáneamente, evoluciona con el tiempo. Hay algunas acciones que pueden provocar o ser el detonante de esta agresión. Algunos ejemplos de ellas son: temor, egoísmo, ansiedad, lenguaje, lenguaje corporal, cultura, entorno.

El vigilante de seguridad ha de ser consciente de las reacciones de otras personas a las acciones del vigilante de seguridad.

La forma en que el vigilante de seguridad se ve a sí mismo, dará lugar a la relajación o al agravamiento de una situación y esto requiere que el mismo se asegure de que sus acciones sean en todo momento adecuadas al entorno o situación en la que está trabajando.

Un vigilante de seguridad siempre debe ser profesional.

A continuación hay algunos ejemplos de áreas que el vigilante de seguridad debe conocer:

- ◆ El comportamiento de la otra persona.
- ◆ El comportamiento del vigilante de seguridad.
- ◆ La respiración de ambas partes.
- ◆ Lenguaje corporal.
- ◆ Intervención de terceros.
- ◆ Errores que pueden provocar la agravación.
- ◆ No mirarse continuamente a los ojos.
- ◆ No mostrar desinterés.
- ◆ No ser agresivo.
- ◆ No alzar la voz.
- ◆ No mostrarse poco atento.
- ◆ No acercarse o distanciarse.

Dentro de la sociedad, el estado general de la misma y de las personas que la componen es la calma.

La función del vigilante de seguridad es tener conocimiento de que su finalidad es garantizar que la calma siga existiendo o, si existe agresión / agitación, que sea posible volver a la calma. Por lo tanto necesita ser conocedor de las etapas de la espiral de la violencia.

Calma:

Es el estado normal de un individuo o sociedad en general.

Agitación verbal:

El lenguaje de la persona indica un nivel de malestar.

Hostilidad verbal:

La persona se está enfadando y no responde de forma racional a los esfuerzos para responder al problema o resolver la situación.

Amenazas verbales:

Es donde la persona se está centrando en un individuo o grupo destino. La expresión del enfado está presente ahora y crece.

Amenazas físicas:

Es donde la persona está ya indicando la adición de violencia física si no se resuelve su problema. Generalmente va acompañada por lenguaje agresivo y lenguaje corporal que indica, con frecuencia, el recurso inminente a la violencia.

Momento crítico:

Es el punto en el que las acciones del vigilante de seguridad pueden resolver el incidente o agravarlo a violencia real. Este punto requiere un gran conocimiento personal, autoridad y profesionalidad por parte del vigilante de seguridad. El objetivo de éste es devolver la situación a la calma.

Violencia física:

Es el punto en el que se ha roto el comportamiento normal aceptable y la persona recurre a la violencia física para conseguir su punto de vista. Puede ser un ataque sostenido o un ataque muy corto. El vigilante de seguridad debe recordar que esta es una situación todavía reversible y no se debe abandonar. La calma debe volver incluso si sólo se debe al agotamiento físico de los contendientes. El vigilante de

seguridad debe aceptar cualquier oportunidad razonable para devolver la situación a la calma.

Calma:

El estado normal de una persona o sociedad en general. Incluso cuando ha retornado la calma, el vigilante de seguridad debe permanecer atento para evitar que la situación se reproduzca. La situación se puede volver a encender en violencia.

Conocimiento general:

El vigilante de seguridad debe intentar y evitar dar órdenes a las personas agresivas / violentas ya que, generalmente, no les gusta que se les den dichas órdenes y las desobedecerán. Si el vigilante de seguridad da una orden y no es obedecido, "perderá la cara" y puede ver puesta en duda su autoridad y su persona.,

Cuando se trata con personas agresivas / violentas, la autoridad y el egoísmo son herramientas muy malas para intentar restablecer la calma.

El vigilante de seguridad debe usar sus facultades de observación, formación, experiencia, lenguaje positivo, lenguaje corporal, autoridad y profesionalidad para conseguir un resultado positivo y devolver la situación a la calma.

El vigilante de seguridad debe "pensar antes de actuar".

El vigilante de seguridad debe, siempre que sea posible, evitar ponerse a sí mismo en peligro.

Estos son puntos generales relacionados con la agresión y el conflicto y consiguen, generalmente, la resolución necesaria devolviendo la situación a la calma.

El vigilante de seguridad debe ser consciente de que hay algunas personas que no necesitan estar agitadas antes de la violencia, y pueden llegar a ser extremadamente violentas sin ningún preludio de la misma.

Este tipo de personas es muy peligroso y se deben tomar muchas precauciones al tratar con ellas. Son impredecibles y pueden incluso disfrutar infligiendo violencia física o lesiones.

Se debe tener gran cuidado con estas situaciones y el vigilante de seguridad debe buscar ayuda inmediata de las fuerzas de la ley locales, antes de implicarse en la situación.

El vigilante de seguridad debe anotar en su libro de informes de vigilancia todos estos incidentes y asegurarse que la dirección de su empresa es consciente de la situación y de su resultado, tan pronto como sea posible.

5.10 Servicio de emergencia

Al comunicar un conato de incendio a los bomberos, asegurarse que se ha recibido y entendido con claridad la siguiente información:

- ◆ Nombre completo y dirección del emplazamiento.
- ◆ Personas que faltan si las hay.
- ◆ La mejor ruta o punto de acceso a la localización del incendio.
- ◆ Situación de los hidrantes de incendios.
- ◆ Peligros de cualquier proceso.
- ◆ Cualquier material peligroso utilizado en la planta.

Esta información agilizará el proceso y proporcionará a los bomberos información esencial antes de que lleguen al lugar.

| | |
|-----------------|---|
| | <i>Contenido</i> |
| Unidad 6 | <i>La ley y la vigilancia básica</i> |
| 6.0 | Declaración de objetivos |
| 6.1 | Sistema legal |
| 6.2 | Resumen para seguridad |
| 6.3 | Distinción entre criminal y civil |
| 6.4 | Categorización de reglamentos |
| 6.5 | Reglamentos legales importantes |
| 6.6 | Sistema y procedimientos judiciales |

| | |
|--|---|
| 6.0 | Objetivos: |
| 6.1 Sistema legal No Genérico | El objetivo es bosquejar la estructura del sistema legal ----- |
| 6.2 Resumen de seguridad No Genérico | El objetivo es desarrollar un resumen de la ley de seguridad ----- |
| 6.3 Distinción entre criminal y civil No Genérico | El objetivo es explicar la diferencia entre la legislación criminal y civil ----- |
| 6.4 Categorización de reglamentos No Genérico | El objetivo es declarar cómo se clasifican o categorizan los reglamentos legales dentro del sistema legal ----- |
| 6.5 Reglamentos legales importantes No Genérico | El objetivo es resumir los principios de varios reglamentos legales importantes ----- |
| 6.6 Sistema y procedimientos judiciales No Genérico | El objetivo es proporcionar un breve resumen de lo siguiente: a) Procedimientos desde la sospecha al juicio b) El sistema judicial c) Procedimientos judiciales d) Criterios de evidencia |

| | |
|--|------------------------------------|
| 6.1 Sistema legal | A detallar a nivel nacional |
| 6.2 Resumen de seguridad | A detallar a nivel nacional |
| 6.3 Distinción entre criminal y civil | A detallar a nivel nacional |
| 6.4 Categorización de reglamentos | A detallar a nivel nacional |
| 6.5 Reglamentos legales importantes | A detallar a nivel nacional |
| 6.6 Sistema y procedimientos judiciales | A detallar a nivel nacional |

Contenido

Unidad 7

Precauciones contra el fuego

7.0 Declaración de objetivos

7.1 Efectos del fuego

7.2 Principios del fuego

7.3 Extintores de incendios

7.4 Procedimientos en el lugar de trabajo

**7.1 Efectos del
fuego**

Objetivos:

El objetivo es describir los efectos del fuego

**7.2 Principios del
fuego**

El objetivo es resumir lo siguiente:

- ◆ orígenes del fuego
 - ◆ causas corrientes de incendio
 - ◆ elementos del triángulo del fuego
 - ◆ métodos de extensión del fuego
 - ◆ clases de incendios
-

**7.3 Extintores de
incendios**

El objetivo es:

- ◆ identificar los tipos de extintores por códigos de colores
 - ◆ seleccionar el extintor correcto para las clases
 - ◆ usar un extintor de incendios
-

**7.4
Procedimientos
en el lugar de
trabajo**

El objetivo es conocer los procedimientos contra incendios en el lugar de trabajo

7.1 Efectos del fuego

El fuego es uno de los elementos más destructivos en nuestra sociedad moderna, no solo se pierden muchas vidas, y personas son mutiladas o desfiguradas de por vida, sino que por los incendios también se pierden millones de pesetas. Muchas empresas se han visto abocadas al cierre a consecuencia de un grave incendio.

7.2 Principios del fuego

¿Qué es el fuego?

Hay varias definiciones o descripciones sobre lo que constituye exactamente un fuego, en términos generales, el fuego es el resultado de una reacción química entre una sustancia combustible combinada con la cantidad correcta de oxígeno y la introducción de una fuente de calor. Esto se explica con mayor claridad en las secciones que siguen.

Fuentes de fuego

Los elementos o procesos que introducen la fuente inicial de calor que puede provocar la ignición

Estas fuentes pueden ser:

- ◆ Chispas ej. soldadura, maquinaria, etc.
- ◆ Llamas ej. fuegos abiertos, soplete oxiacetilénico, calderas de calefacción etc.
- ◆ Superficies calientes ej. resistencias de cocinas, recalentamiento de maquinaria, fricción, etc.
- ◆ Calor radiante ej. fuegos eléctricos, fuegos abierto, etc.

Causas corrientes de incendio

La causa de un incendio es ese proceso o elemento desde el que se ha originado la fuente como se indicó anteriormente.

Un ejemplo es una avería eléctrica, que no siempre provoca un incendio, ya que el fuego sólo se puede desarrollar si la avería eléctrica genera una chispa o el calor suficiente para inflamar

un combustible y, por consiguiente, iniciar un incendio.

Entre las causas más corrientes de incendio están:

Eléctricas:

ej. sobrecarga de circuitos, conexiones averiadas, antiguas o malas, que producen chispas o generan una fuente de calor, mal mantenimiento, falta de ventilación y refrigeración, electricidad estática, etc.

Aparatos de calefacción:

ej. ropas colocadas a secar sobre calderas, falta de protección contra chispas en llamas abiertas o estufas, dejadas sin atención al enfriarse, colocadas cerca de materias combustibles, control de temperatura averiado, etc.

Peligros de proceso:

ej. recalentamiento de maquinaria, calor generado por fricción, chispas sin control, interrupción de proceso de refrigeración, reacción química, ventilación y control de temperatura de baja calidad, etc.

Polvos inflamables:

ej. mala extracción, proximidad del proceso a calor o fuentes de chispas, sistema sin contención, sin sistema de vigilancia o de medida, etc.

Falta de precauciones:

ej. fumar, precauciones no adecuadas al soldar, taladrar o cortar, payasadas o interferencia en los equipos de seguridad, retirada de protecciones, etc.

Mal régimen interior:

ej. falta de mantenimiento de la zona y material de trabajo, fugas y derrames de aceite / combustible ignorados, rebose de recipientes y cestas de residuos, falta de procedimientos seguros para la eliminación de residuos combustibles, etc.

Combustión espontánea:

ej. productos químicos no almacenados a la temperatura correcta, productos químicos mezclados incorrectamente, materiales combustibles o residuos abandonados sin atención, etc.

El triángulo del fuego

Para entender con mayor detalle los principios de la prevención de incendios, es importante entender los fundamentos de los principios del propio fuego o combustión. Para que un fuego se inicie y siga el proceso de combustión, deben existir tres elementos en el mismo lugar.

El primero es un combustible que se quema, el segundo oxígeno y el tercero una fuente de calor, chispa, o energía para inflamar el combustible. Estos tres elementos se conocen como el triángulo del fuego, descrito generalmente como sigue:

Combustible:

Todo sólido, líquido o gas que se quema, es un combustible.

Oxígeno:

El proceso de combustión utiliza el oxígeno de las proximidades para mantener el fuego y no puede proseguir sin disponer de niveles suficientes.

Calor:

Combustible y oxígeno permanecerán estables y seguros, a menos que sucedan circunstancias excepcionales, como la combustión espontánea, hasta la introducción de una fuente de calor, que puede ser una llama, chispa o fuente de energía generada en las proximidades del combustible. Esta fuente de calor debe tener la temperatura suficiente para inflamar el combustible.

Cuando se combina con la cantidad correcta de oxígeno esto puede dar lugar al proceso de inflamación y mientras estos elementos permanezcan juntos en cantidad suficiente, se puede iniciar un incendio y mantenerse hasta que se elimina uno de ellos.

Propagación del fuego

El fuego se puede propagar de tres formas:

- ◆ Conducción
- ◆ Convección
- ◆ Radiación

Conducción:

En la que el calor se transfiere de un cuerpo a otro por contacto directo. Ejemplos serían una cucharilla metálica en té caliente o un atizador dejado en un fuego, el calor se conducirá o viajará a lo largo de la cucharilla o del atizador.

Convección:

En la que el calor se transfiere por circulación. El aire caliente se expande y eleva, por lo que aunque la llama pueda estar a nivel del suelo el aire caliente a suficiente temperatura puede inflamar combustibles a niveles más altos.

Radiación:

En la que el calor se transfiere de un cuerpo a otro por rayos caloríficos directos que viajan como la luz. Una estufa eléctrica de dos barras es un ejemplo de ello, si se coloca un trozo de papel o tejido lo suficientemente cerca de las barras (no es necesario el contacto) el papel o tejido se puede inflamar.

Clases de fuego

El fuego se desglosa en cuatro clases. Una quinta clase anterior, el eléctrico, ya no se considera como clase porque es más bien una causa de incendio. Las cuatro clases son, por lo tanto, las siguientes:

- Clase A:** Sólidos carbonosos, como madera o papel.
- Clase B:** Líquidos o sólidos que se pueden licuar, como el petróleo, grasas, aceites.
- Clase C:** Gases, incluyendo los que se pueden licuar, como el propano o butano.
- Clase D:** Metales que arden, como el aluminio

7.3 Extintores de incendios

Códigos de color de los tipos de extintores

Se fabrican diferentes tipos de extintores manuales o transportables para adecuarse a la extinción de diversos tipos o clases de fuego. Cada tipo de extintor está codificado por color para que sea fácil de identificar, como sigue:

| | |
|---------------|------------|
| Rojo: | Agua |
| Crema: | Espuma |
| Azul: | Polvo seco |
| Negro: | CO2 |
| Verde: | Halon |

Los requisitos de la U.E. dicen ahora que todos los extintores serán de color rojo. El producto extintor se identificará mediante el uso de una banda, tira o etiqueta de color, ej. un extintor de polvo seco será una botella roja con una etiqueta azul, un extintor de agua, está indicado por el uso de letras de color claro sobre una botella roja.

Es imperativo comprobar la botella y la etiqueta, y verificar el producto, antes de usar el extintor.

Tipos de extintor para las clases

| <i>Tipo</i> | <i>Clase</i> |
|-------------|--|
| Agua | A |
| Espuma | A B |
| Polvo seco | A B C y fuegos en los que haya riesgo de equipo eléctrico con tensión. |
| CO2 | B C y fuegos en los que haya riesgo de equipo eléctrico con tensión |

Principios de la extinción y empleo del extintor

Mientras haya combustible, oxígeno y calor, el fuego seguirá ardiendo. Los principios de la extinción requieren, por consiguiente, la supresión de al menos uno de los elementos del triángulo del fuego, para controlar y, finalmente, extinguir el incendio. Hay tres formas de conseguirlo:

Agotamiento:

Agotar el fuego eliminando el combustible, o tanta cantidad del mismo como se pueda. Un ejemplo es el caso de un incendio que implique una tubería de gas reventada, cortar la red de suministro detendrá el suministro de combustible.

Sofocación:

Es negar o reducir la cantidad de oxígeno disponible para el incendio. El oxígeno es esencial para el mantenimiento de cualquier incendio, y el ejemplo corriente de ello es la instrucción de cerrar todas las puertas detrás de uno al evacuar, esto es para limitar la cantidad de oxígeno y ralentizar el proceso de propagación del fuego.

Otro ejemplo corriente es usar una manta antiincendio o toallas húmedas para cubrir un recipiente ardiendo, esto sofoca el fuego eliminando o reduciendo el oxígeno.

La sofocación es una medida temporal y se deben tomar precauciones extremas al retirar el recubrimiento o volver a abrir una puerta donde se ha producido un incendio, ya que este proceso no elimina el calor. Es cosa de profesionales, como el personal de bomberos, decidir cuándo es seguro entrar a un recinto o destapar un recipiente ardiendo, ya que la introducción de oxígeno puede reavivar el fuego.

Enfriamiento:

Esta es la forma más corriente de extinción de incendios y, en la mayoría de los casos, implica el uso de agua, que es el producto extintor más rentable como agente refrigerante. El enfriamiento elimina, o reduce, la cantidad de calor disponible para el fuego reduciendo el riesgo de propagación, ya que los niveles de calor se deben mantener a la temperatura suficiente para que el incendio continúe.

Funcionamiento y empleo del extintor

Los extintores manuales o transportables existen en diversos tamaños y capacidades. Los principales componentes de un extintor son:

Botella:

Debido a la elevada presión necesaria para la descarga del producto extintor (agua, espuma, etc.) la botella debe ser de construcción robusta, generalmente son metálicas, pero los

extintores más recientes usan botellas de plástico de alta calidad.

Manguera de salida:

Para dirigir el producto extintor a la boquilla de salida.

Pinza / etiqueta de seguridad, anilla de tracción:

Para saber si está usado o evitar el vaciado accidental.

Gatillo o palanca de accionamiento:

Para liberar o controlar la liberación del producto extintor.

Boquilla de salida:

La boquilla puede estar permanentemente abierta o, en el caso de polvo seco, puede incluir un asa presionable para controlar el flujo del producto.

Internamente, la botella contiene:

- ◆ El producto extintor, agua, espuma, etc.
- ◆ Alimentación a la manguera de salida desde el fondo de la botella para los extintores de agua / espuma

Utilización:

El uso de extintores requiere entrenamiento y práctica. Sólo se deben usar en los fuegos más pequeños en situaciones de emergencia. El usuario siempre debe tener en cuenta su propia seguridad antes de atacar un incendio, y asegurarse siempre que se dispone de una ruta de escape desde el fuego.

Antes de atacar un incendio:

- ◆ Asegurarse de dar la alarma y de comunicar el conato.
- ◆ Leer o estar familiarizado con las instrucciones de funcionamiento en cada extintor.
- ◆ Comprobar que es el extintor correcto para la clase de fuego.
- ◆ Comprobar que la etiqueta / anilla de seguridad está en su sitio.
- ◆ Llevar el extintor desde la zona de almacenaje al lugar necesario.
- ◆ Dar la espalda a una ruta de escape segura, no permitir nunca quedar atrapado.
- ◆ Retirar o romper la etiqueta de seguridad / anilla de tracción.

- ◆ Coger el gatillo con una mano.
- ◆ Coger con la otra mano la manguera / boquilla, y apuntar.

Precaución:

Cuando la boquilla es fija, como en el extintor de anhídrido carbónico, asegurarse que la misma se dirige hacia el fuego antes de apretar, ya que este producto tiene el efecto de congelar la boquilla en tal medida que el contacto con la piel desnuda puede producir lesiones.

- ◆ Mantener el extintor vertical
- ◆ El producto extintor es forzado en la manguera a presión, la entrada a la manguera está en el fondo del extintor, por lo que inclinar el mismo, especialmente cuando está en uso, puede separar el producto de la entrada de la manguera.
- ◆ Oprimir el gatillo para liberar el producto. Controlar el flujo a la boquilla usando el gatillo (cuando se dispone del mismo)
- ◆ Apuntar a la base del fuego moviendo la boquilla alrededor de la zona de inicio del calor, en un movimiento de barrido para garantizar una dispersión uniforme del producto extintor.
- ◆ Tener precaución para asegurarse que el chorro o rociado a presión no agita el combustible y extiende el incendio.
- ◆ Vigilar el peligro del humo.
El humo se alzarán a nivel del techo y se desplazará hasta que encuentre una pared, luego, a medida que la zona se llene de humo, o éste se enfríe, descenderá gradualmente hasta que llegue a una salida o al suelo.
- ◆ Ser consciente de los peligros de los humos tóxicos, esto depende del origen del combustible, por ejemplo, humos de plásticos.
- ◆ No atacar las llamas, éstas son un resultado de la combustión y seguirán hasta que se corte el combustible, se enfríe el calor, o se prive de oxígeno al fuego (apuntar a la base del fuego)

Limitaciones de un extintor

Debido a su tamaño y requisitos de construcción (para soportar la elevada presión), los extintores de incendios contienen pequeñas cantidades de producto extintor.

7.4 Procedimientos en el lugar de trabajo

Los extintores más grandes y populares, por ejemplo, contienen solamente nueve litros de agua. El tiempo de descarga real de los extintores es imposible de calcular, ya que factores como el tamaño, producto utilizado y presión disponible, tienen influencia sobre este cálculo. Algunos extintores tienen un tiempo de descarga total de sólo 18 segundos, y la mayoría se vaciarán en menos de un minuto.

Buen régimen interior contra incendios

- ◆ Mantener escaleras y salidas despejadas.
- ◆ Se deben apagar todos los fuegos eléctricos o calentadores dejados encendidos distintos de los esencialmente necesarios.
- ◆ Se deben comprobar las instalaciones de cocinas de gas y eléctricas.
- ◆ La planta en funcionamiento, pero no en uso o necesaria, se debe apagar y comprobar si se enfría.
- ◆ Los calentadores tapados con cualquier material inflamable dejado sobre los mismos, se deben despejar, se deben volver a colocar los cortafuegos.
- ◆ Las puertas y ventanas, interiores y exteriores, se deben cerrar, las exteriores con llave contra intrusos y las interiores sin llave para evitar la posible propagación del incendio. Ello también puede indicar la presencia de intrusos si se encuentran abiertas posteriormente.
- ◆ Los materiales inflamables dejados cerca de cualquier fuente calorífica se deben desplazar a un lugar seguro.
- ◆ Las fugas de aceite u otros líquidos posiblemente inflamables, se deben investigar inmediatamente.
- ◆ Comprobar que todos los equipos de extinción de incendios existen, son utilizables y no están obstruidos; que se dispone de acceso a todos los hidrantes; y que los puntos de alarma de incendio están intactos.
- ◆ Familiarizarse con los procedimientos de evacuación de emergencia.

- ♦ Mantener los sistemas de registro e información correctos.

Procedimientos de patrulla contra incendios

El vigilante de seguridad debe estar alerta a que:

- ♦ Toda fuga de aceite u otro líquido posiblemente inflamable, debe ser investigada, y se deben tomar inmediatamente medidas correctoras.
- ♦ Las vías de acceso para los bomberos estén despejadas.
- ♦ Los cabezales de los rociadores no estén obstruidos por productos apilados.
- ♦ Todos los fuegos / calentadores eléctricos conectados son esenciales, y si no lo son, se apagan
- ♦ Los calentadores obstruidos por cualquier otro material inflamable se despejan; los cortafuegos que faltan se deben reponer.
- ♦ Se comprueban los equipos de extinción y los puntos de alarma de incendio.
- ♦ Se apagan las llamas abiertas y se desconectan los soldadores, y se vigilan mientras se enfrían.
- ♦ Las puertas y ventanas interiores están cerradas para evitar la propagación del incendio.
- ♦ Las cocinillas de gas y eléctricas están apagadas.
- ♦ El exterior de las instalaciones se comprueba totalmente.
- ♦ Los hidrantes de incendios y las columnas húmedas no están obstruidas.

Acciones al descubrir un incendio

Al descubrir un incendio o al recibir una comunicación de un conato, los vigilantes de seguridad deben, como mínimo, cumplir los siguientes procedimientos.

Dar la alarma para asegurar que los que están en riesgo están advertidos del peligro.

- ◆ Informar a los bomberos.
- ◆ Evacuar la zona.
- ◆ Extinguir el fuego si es seguro hacerlo
- ◆ Proteger la zona para evitar la entrada de gente.
- ◆ Apagar o desconectar los riesgos de gas o combustible del suministro.
- ◆ Ayudar a los servicios de emergencia con información como direcciones, detalles de riesgos y de las persona en peligro en las instalaciones.
- ◆ Ayudar al seguimiento de la investigación.
- ◆ Redactar un informe detallado del incidente, incluyendo los datos de los testigos.

Al comunicar un conato de incendio a los bomberos, asegurarse que se ha recibido y entendido con claridad la siguiente información:

- ◆ Nombre completo y dirección del emplazamiento.
- ◆ Personas que faltan si las hay.
- ◆ La mejor ruta o punto de acceso a la localización del incendio.
- ◆ Situación de los hidrantes de incendios.
- ◆ Peligros de cualquier proceso.
- ◆ Cualquier material peligroso utilizado en la planta.

Esta información agilizará el proceso y proporcionará a los bomberos información esencial antes de que lleguen al lugar.

| | |
|-----------------|-----------------------------------|
| | <i>Contenido</i> |
| Unidad 8 | <i>Seguridad e higiene</i> |
| 8.0 | Declaración de objetivos |
| 8.1 | Legislación |
| 8.2 | Papel de los agentes sociales |
| 8.3 | Términos y definiciones |
| 8.4 | Equipo de protección individual |

| | |
|--|--|
| 8.0 | Objetivos: |
| 8.1 Legislación No Genérico | El objetivo es listar aquellos aspectos de la legislación sobre seguridad e higiene que tienen influencia sobre las obligaciones y responsabilidades del vigilante de seguridad ----- |
| 8.2 Papel de los agentes sociales | El objetivo es discutir el impacto que tienen los agentes sociales sobre la legislación de seguridad e higiene ----- |
| 8.3 Términos y definiciones | El objetivo es explicar los diversos términos y definiciones corrientes de seguridad e higiene usados en el puesto de trabajo ----- |
| 8.4 Equipo de protección individual | El objetivo es listar los diversos equipos de protección individual e indicar qué parte del cuerpo protege cada elemento |

8.1 Legislación

Introducción

El vigilante de seguridad cuando está de servicio es visto como una figura de autoridad. Aun cuando sus obligaciones pueden no incluir directamente una responsabilidad sobre seguridad o incendios, se espera que, en caso de incidente o accidente, tenga unos conocimientos básicos de cada uno de ellos. Esto permitirá que el vigilante actúe u ofrezca asistencia u orientación cuando sea necesario.

Legislación

A detallar a nivel nacional

8.2 Papel de los agentes sociales

A detallar a nivel nacional

8.3 Términos y definiciones

La seguridad tiene sus propios términos o descripciones, para completar esta sección esta lista nombra algunos de los más comunes.

Un conocimiento de cada uno de ellos ayudará al vigilante de seguridad a reconocer o identificar problemas in situ, interpretar los requisitos de seguridad y redactar los informes de incidentes.

Peligro:

El potencial de un proceso, sistema o artículo, etc. para producir lesiones, muerte y/o daños.

Riesgo:

La probabilidad o posibilidad de que se produzca ese peligro.

Accidente:

Suceso no planificado y no deseado, que puede dar lugar, o no, a lesiones, o daños materiales.

Exposición:

Ser vulnerable o estar desprotegido frente a una sustancia potencialmente nociva que puede ponerse en contacto con, o entrar dentro del cuerpo.

Cuanto más se esté expuesto a un producto químico, más probable es verse afectado por él.

Una gran dosis de un producto químico altamente tóxico puede tener un efecto inmediato, pero una dosis muy pequeña de un producto químico ligeramente tóxico, puede no ser tan fácil de identificar.

Nociva:

Sustancia que, si se inhala o ingiere, o si penetra en la piel, puede implicar riesgos limitados para la salud.

Tóxica:

Sustancia que, si se inhala o ingiere, o si penetra en la piel, puede implicar graves riesgos para la salud agudos, o crónicos, o incluso la muerte.

La toxicidad de una sustancia es su capacidad para producir efectos nocivos, cuanto mayor es la toxicidad, mayores efectos nocivos.

Cancerígena:

Sustancia que produce cáncer, como el amianto.

Corrosiva:

Sustancia que, al contacto con los tejidos vivos, puede destruirlos, ej. los ácidos.

Dermatitis:

Sustancia que produce dermatitis (erupciones de la piel).

Irritante:

Sustancia no corrosiva que por contacto inmediato prolongado, o repetido, con la piel o membranas mucosas, puede producir dermatitis o inflamación.

Efecto agudo:

Efecto producido rápidamente después de una sola exposición.

Efecto crónico:

Efecto producido como resultado de la exposición prolongada o exposiciones repetidas de larga duración.

8.4 Equipo de protección individual

El sentido común y la legislación indican que el equipo de protección individual se debe suministrar y llevar cuando se trabaja en una zona de riesgo.

La estadística de accidentes muestra que, en muchos casos, las lesiones se podrían haber reducido notablemente si el lesionado hubiera llevado equipo de protección individual como:

Casco:

La función principal de un casco es proporcionar protección a la cabeza, principalmente de elementos que caen.

Gafas de seguridad:

Las gafas de seguridad protegen los ojos de salpicaduras o astillas, etc.

Mascarillas:

Las mascarillas adecuadamente colocadas sobre boca y nariz, están diseñadas para evitar que sustancias, como el polvo, entren a los pulmones.

Las mascarillas que llevan filtro incorporado, pueden "empaparse" de la sustancia / producto químico no deseado.

Aparato de respiración autónomo

El aparato de respiración suministra al portador aire de una botella y le aísla de la atmósfera que le rodea.

Protectores auditivos:

Los protectores / amortiguadores / tapones auditivos protegen el oído del ruido no deseado.

Guantes:

Los guantes protegen las manos. No existe un único tipo de guante que proporcione protección universal, es importante seleccionar el tipo correspondiente para cada aplicación.

Zapatos de seguridad:

Los zapatos de seguridad protegen los pies, por la parte inferior de los objetos punzantes que sobresalen, y mediante el uso de punteras de acero, protegen de los objetos que caen.

Monos de protección:

Para proteger el cuerpo y ropa de salpicaduras, chispas, etc., deben ser apropiados al riesgo y ajustarse adecuadamente.

Todos los equipos indicados tienen una duración y, en consecuencia, se deben inspeccionar con regularidad y sustituirse si es necesario.

| | |
|-----------------|---------------------------------|
| | <i>Contenido</i> |
| Unidad 9 | <i>Primeros auxilios</i> |
| 9.0 | Declaración de objetivos |
| 9.1 | Primeros auxilios de emergencia |
| 9.2 | Reglamentación |
| 9.3 | Equipo de primeros auxilios |
| 9.4 | Causas corrientes de lesiones |
| 9.5 | Precauciones |

| | |
|--|---|
| 9.0 | Objetivos: |
| 9.1 Primeros auxilios de emergencia | El objetivo es explicar los principios de los primeros auxilios de emergencia ----- |
| 9.2 Reglamentación No Genérico | El objetivo es bosquejar los reglamentos referentes a los primeros auxilios en el lugar de trabajo ----- |
| 9.3 Equipo de primeros auxilios | El objetivo es listar el contenido de un equipo de primeros auxilios básico ----- |
| 9.4 Causas corrientes de lesiones | El objetivo es listar y explicar las causas y tratamiento de varias lesiones en el puesto de trabajo ----- |
| 9.5 Precauciones | El objetivo es indicar las precauciones a tomar cuando se evalúa o trata con una víctima ----- |

9.1 Primeros auxilios de emergencia

Introducción

La importancia de esta parte del manual de formación se puede declarar como el aumento del conocimiento para actuar en situaciones de emergencia (ser capaz de juzgar situaciones). Incide en la toma de iniciativas, en vez de en actitudes pasivas.

El papel del vigilante de seguridad es avisar a los servicios de emergencia y no trasladar víctimas. Mantener a las multitudes alejadas y permanecer tranquilo.

Sólo se permite prestar ayuda médica a las víctimas después de seguir cursos de formación específicos (información e instrucciones).

La obligación más importante del vigilante de seguridad en una situación de primeros auxilios es asegurarse que se ha ido a buscar ayuda médica o asistencia profesional.

Esta puede ser llamar una ambulancia, médico, personal de primeros auxilios cualificado, o enfermera, etc.

Cuando la víctima está evidentemente lesionada o molesta, e insiste en abandonar el lugar, no se lo impida por medios físicos.

Insista todo lo posible que debe quedarse y asegúrese, si se dispone de ellos, que testigos puedan confirmar su empeño.

Informe inmediatamente del caso a sus superiores o al control.

Llamar a una ambulancia o médico / enfermera de todas formas, en caso de que la víctima sufra un colapso o cambie su criterio sobre la salida y para demostrar posteriormente que se intentó la acción, incluso si la víctima no quiso aceptar la oferta.

Escolte / ayude a la víctima desde las instalaciones, ofrezca buscar un taxi a casa, obtenga todos los detalles posibles de la víctima, es decir, nombre, dirección, etc., siga ofreciendo ayuda, de su nombre y número de teléfono de su empresa si la víctima quiere discutir el incidente más tarde.

Cuando la víctima pueda ser un intruso hallado lesionado en las instalaciones (por ejemplo, caído de una pared o tejado), también tienen derecho al mismo nivel de asistencia que un visitante, cuando están lesionados.

Las prioridades son que la persona esté en las instalaciones y lesionada, la razón o excusa por estar en las instalaciones es secundaria y no significa que se le pueda negar la ayuda disponible.

Se recomienda que todos los vigilantes de seguridad tengan formación en primeros auxilios.

Los principios de los primeros auxilios

La prestación de tratamiento como resultado de un accidente, haciendo uso de las capacidades, medios y materiales disponibles.

Se prestan primeros auxilios para:

- ◆ Mantener la vida.
- ◆ Evitar el deterioro del estado existente.
- ◆ Estimular la recuperación.

Existen dos áreas o niveles de primeros auxilios:

1. Salvar la vida y minimizar lesiones, que incluye:
 - ◆ Una persona cualificada en primeros auxilios.
 - ◆ El uso de la reanimación cardiopulmonar (RCP)
 - ◆ Respiración boca a boca.
2. Primeros auxilios para lesiones menores, que incluye:
 - ◆ Una persona competente en primeros auxilios, que use vendas, toallitas, colirio, etc.

Primeros auxilios de emergencia

Las medidas de primeros auxilios de emergencia son los pasos iniciales a dar al descubrir una persona lesionada.

Estos pasos son:

Evaluar la situación:

Si la prestación de la asistencia requiere que se ponga usted mismo en peligro, debe considerar las implicaciones de lesionarse y el otro riesgo potencial para la víctima, si su intento de asistencia fracasa.

Siempre es mejor asegurarse que se garantice la asistencia informando primero del problema, antes de poner en peligro su propia seguridad, hasta el punto que la víctima no se beneficie de su presencia.

Evaluar las lesiones:

Si es seguro hacerlo, acérquese a la víctima e intente evaluar el alcance de las lesiones.

Esta evaluación es para las lesiones evidentes, como inconsciencia, pérdida de sangre, lesiones en la cabeza, miembros rotos, dificultad respiratoria, etc.,

Identificar la causa:

Se conoce, o es evidente, la causa de las lesiones, es decir, caída, vapores venenosos relacionados con incendio o humos.

Si la causa se puede solucionar con seguridad, por ejemplo, cerrando la llave del gas, entonces, hacerlo en primer lugar para reducir el riesgo de mayor daño a la víctima, a Ud., o a terceros.

Evaluar la zona:

Si hay riesgo de más lesiones a la víctima, es decir, ascenso del agua, incendio o humo, y la causa no se puede solucionar, intentar mover a la víctima a una zona segura, sin poner en peligro la propia seguridad.

La información anterior será de gran ayuda para los servicios de emergencia al informar del incidente, o a la llegada al lugar del mismo

La realización de estas medidas básicas no es difícil si se dispone de otras personas para ayudar o llamar a los servicios de emergencia.

En el caso de la situación de un vigilante de seguridad solo, en la que la víctima depende de que le ayude, es vital buscar otra ayuda o informar del problema antes de intentar medidas que puedan afectar a su seguridad.

Estas precauciones reducirán la posibilidad de dejar dos víctimas sin probabilidad de ayuda ulterior.

Permanezca tranquilo y eficiente y proyecte un aire de confianza, que reduzca el riesgo de pánico.

9.2 Reglamentación

A detallar a nivel nacional (ej. cursos de la Cruz Roja internacional)

9.3 Equipo de primeros auxilios

En todo lugar de trabajo se debe disponer de un equipo de primeros auxilios.

Excluyendo las disposiciones adicionales para riesgos especiales, el contenido de la caja de primeros auxilios incluirá:

- ◆ Vendas de varios tamaños.
- ◆ Gasas de varios tamaños.
- ◆ Esparadrapo.
- ◆ Toallitas.
- ◆ Colirio.
- ◆ Almohadillas para ojos.
- ◆ Tijeras.
- ◆ Imperdibles para adaptar.
- ◆ Guantes de látex.

9.4 Causas corrientes de lesiones

La cantidad de cada uno depende del volumen de personal y uso medio previsto o recomendado.

Se recomienda no mantener pomadas, tabletas o píldoras en la caja de primeros auxilios, a menos que los responsables estén lo suficientemente cualificados y experimentados para dispensar.

El equipo especializado incluiría lavados especiales, pulverizadores y cremas para tratar salpicaduras o quemaduras químicas, que se puedan producir en dicho entorno.

Las zonas en las que los vigilantes de seguridad pueden tener necesidad de realizar primeros auxilios, o los incidentes más corrientes que puedan dar lugar a la ayuda de primeros auxilios serían:

Lesiones de cabeza:

Como resultado de caídas o debidas a caída de objetos.

Ataque de pánico o de ansiedad:

Como consecuencia de ser testigo de un accidente o robo, ponerse enfermo en una situación de aglomeración o ruidosa.

Dificultades respiratorias:

Posible daño pulmonar debido a inhalación de humo o vapores de productos químicos.

Quemaduras:

Grado variable, como resultado de incendio, salpicaduras químicas o contacto con elementos calientes, como tuberías / maquinaria, o descarga eléctrica.

Descarga eléctrica:

Debida a contacto con, o a proximidad de equipo eléctrico bajo tensión.

Rotura de huesos

Debida a caídas o a caída de objetos.

Lesiones de espalda:

Caídas o prácticas de levantamiento no seguras.

Contusiones:

Caídas, caída de objetos, o asalto.

Sangrado por cortes, etc.:

Contacto con objetos agudos o asalto.

Lesiones oculares:

Debidas a chispas o salpicaduras.

Desmayos:

Agobio por el calor o malestar personal.

Tratamiento de las lesiones corrientes

Habiéndose hecho una idea del estado de la víctima, el siguiente paso es considerar el tratamiento de las lesiones. Lo que sigue representa una lista de lesiones corrientes y el tratamiento inicial sugerido.

Lesiones en la cabeza:

Cubrir la herida con una almohadilla o gasa limpias, si la piel está desplazada, aproximarla antes de cubrir, Sujetar la gasa sobre la herida con un venda enrollada firmemente alrededor de la cabeza, esto es para reducir o ralentizar la pérdida de sangre.

Tender a la víctima en una posición cómoda, con la cabeza y hombros apoyados ligeramente más altos que el cuerpo.

Dificultades respiratorias debidas a pánico o ansiedad:

Colocar en una posición de recuperación que facilite la respiración. Hablar tranquila pero firmemente a la víctima para restablecer la confianza, llevar a la víctima a un lugar tranquilo para reducir la ansiedad.

Dificultades respiratorias debidas a inhalación de humo:

Sacar a la víctima (si no hay riesgo para Ud.) al aire puro, asegurarse que las vías aéreas están despejadas y abiertas, ayudar a la víctima a adoptar la posición de respiración más cómoda.

Quemaduras:

Enfriar vertiendo agua fría sobre la zona afectada. Mantener el enfriamiento durante diez minutos (lavar durante 20 minutos, si s deben a salpicaduras químicas).

Quitar la ropa y joyas alrededor de la zona afectada, ya que las lesiones pueden producir hinchazón.

No tocar la zona lesionada ni aplicar lociones, cremas, etc.

No intentar quitar nada adherido a la zona afectada.

Cubrir la lesión y alrededores con un paño limpio o gasa estéril.

Para las quemaduras faciales, mantener el enfriamiento hasta que llegue la asistencia médica, no cubrir las quemaduras de la cara.

Descarga eléctrica:

Cortar la corriente o desenchufar. Si no es posible, permanecer sobre un material seco como una caja de madera, montón de periódicos o alfombrilla de goma (alfombrilla de coche).

Usar un trozo de madera, como el mango de un cepillo para separar de la víctima la causa de la descarga, o separar a la víctima del equipo eléctrico con tensión. También se puede usar una cuerda seca haciendo un lazo alrededor de tobillo y liberar a la víctima.

Comprobar el estado de la víctima, es decir, consciente o inconsciente, tratar lesiones como quemaduras, etc. (la madera o los productos de madera son malos conductores eléctricos, no se debe usar ninguna clase de metal ni nada húmedo ya que éstos pueden conducir la electricidad).

Huesos rotos:

No mover a la víctima a menos que esté en peligro.

No intentar maniobrar o mover la zona afectada.

Apoyar la parte afectada mediante un cabestrillo para el brazo o cojines para la pierna, en la posición más cómoda para la víctima.

No vendar la parte afectada menos que la piel esté desgarrada o sangre (el vendaje es para proteger la zona de infecciones y para ralentizar o detener la pérdida de sangre).

Lesiones de espalda:

Mantener a la víctima quieta, apoyar alrededor de la cabeza y cuerpo con cojines, toallas, etc., tranquilizar a la víctima y avisar o precaver contra el movimiento sin hacer contacto o fuerza para asegurarse que la víctima permanezca quieta.

Sangrado de cortes, etc. (externos):

Quitar la ropa y joyas de la zona afectada.

Aplicar gasas firmemente sobre la herida.

Sujetar las gasas con la mano o atándolas con una venda.

Levantar la zona afectada por encima de la corazón de la víctima (reducirá el flujo de sangre).

Tumbar a la víctima, esto es importante ya que la misma puede marearse o perder la consciencia y caerse. Si la sangre sigue saliendo alrededor o a través de la gasa original, añadir más gasas, sin retirar la inicial.

Lesiones oculares:

No tocar o frotar el ojo lesionado, aconsejar a la víctima que mantenga ambos ojos cerrados y quietos.

Tumbar a la víctima ya que la lesión, o mantener ambos ojos cerrados, puede producir desequilibrio o caída.

Apoyar la cabeza en las rodillas o en cojines.

Dar a la víctima una gasa para que la sostenga ligeramente sobre el ojo lesionado.

Mareos:

Tumbar a la víctima de espaldas.

Levantarle las piernas para mejorar el flujo de sangre al cerebro.

Asegurarse que la víctima tiene mucho aire puro.

Ayudar a la víctima a sentarse o permanecer de pie hasta que se recupere.

No forzar a la víctima a estar de pie porque ello ralentizará la recuperación, reduciendo el aporte de sangre al cerebro.

Si el mareo hace que la víctima se caiga, comprobar si hay lesiones.

Shock:

Colocar a la víctima en posición cómoda sobre una manta, elevar y sujetar las piernas tan altas como sea posible.

Desabrochar o aflojar la ropa alrededor del cuello, pecho y cintura.

En todos los casos, asegurarse que la víctima está cómoda, seguro, tranquilizada constantemente, y que se buscó asistencia médica.

Posición de recuperación

Existen varias posiciones de recuperación, dependiendo del tipo de lesión o riesgo posterior, los principales puntos de una posición de recuperación son:

- ◆ Reducir el riesgo de caídas.
- ◆ Ayudar a la respiración.
- ◆ Reducir el riesgo de asfixia.
- ◆ Reducir la pérdida de sangre.
- ◆ Aliviar el dolor y el malestar.
- ◆ Proteger la lesión.

La posición de recuperación más corriente es tender a la víctima sobre un costado, con una mano bajo la cara para apoyar la cabeza, y el otro brazo extendido detrás de la víctima, la pierna superior doblada con la rodilla hacia adelante y apoyada en el suelo.

Esta posición mantendrá a la víctima estable y accesible.

9.5 Precauciones

Generales:

- ◆ Nunca se ponga en peligro.
- ◆ Asegúrese que se envía asistencia profesional o se han tomado medidas para llevar a la víctima al médico o a un hospital.
- ◆ Reconozca y permanezca dentro de sus capacidades.
- ◆ Proteja las pertenencias personales de la víctima.
- ◆ Lleve guantes de látex cuando trate con heridas abiertas para reducir el riesgo de infección.
- ◆ No de a la víctima alimentos, bebidas o medicinas.
- ◆ Rellene un informe escrito de todos los incidentes, sin importar lo poco importantes que parezcan.
- ◆ Mantenga la dignidad de la víctima usando pantallas / sábanas y mantenga alejado al público.
- ◆ De paso siempre a una persona más experimentada.
- ◆ Conserve la calma y mantenga un comportamiento seguro y autoritario.
- ◆ No hable del alcance de lesiones graves con o dentro del alcance del oído de la víctima ya que puede producir o aumentar la aflicción de la misma.
- ◆ No deje sin atención a la víctima, a menos que sea absolutamente necesario.

Conclusión

Estas acciones son las que el vigilante de seguridad debe hacer para ayudar a una víctima o proporcionar primeros auxilios.

Los campos como RCP, respiración o ventilación boca a boca, compresión abdominal o la selección de la posición de recuperación óptima para adecuarse a las lesiones, son temas que requieren mayor formación, fuera del alcance de este libro.

Las acciones indicadas y recomendadas pueden ser realizadas por cualquier persona competente, no obstante, cuando se hace contacto físico, todos los vigilantes de seguridad deben ser conscientes de las implicaciones de hacer las cosas peor y/o quedar expuestos a reclamaciones por asalto.

La parte lesionada no tiene obligación de aceptar la asistencia o ayuda.

Cuando la víctima está consciente, pregúntele si quiere ayuda o asistencia, no fuerce a ninguna o se puede considerar que ha tenido lugar un asalto.

Cuando la víctima esté inconsciente, ayude todo lo que su capacidad le permita sin arriesgar su propia vida.

| | |
|------------------|---|
| | <i>Contenido</i> |
| Unidad 10 | <i>Atención al cliente y calidad</i> |
| 10.0 | Declaración de objetivos |
| 10.1 | Principios de la atención al cliente |
| 10.2 | Atención al cliente y seguridad |
| 10.3 | Principios del sistema de la calidad ISO 9000 |
| 10.4 | Calidad y seguridad |
| 10.5 | Clientes – responsabilidad hacia la calidad |

| | |
|---|--|
| 10.0 | Objetivos: |
| 10.1 Principios de la atención al cliente | El objetivo es declarar los principios de la atención al cliente aplicados en el lugar de trabajo ----- |
| 10.2 Atención al cliente y seguridad | El objetivo es describir cómo el vigilante de seguridad puede ayudar a las políticas de atención al cliente ----- |
| 10.3 Principios de ISO 9000 | El objetivo es resumir los principios de la norma de calidad ISO 9000 ----- |
| 10.4 Calidad y seguridad | El objetivo es describir cómo el vigilante de seguridad puede ayudar a las políticas de calidad de servicio ----- |
| 10.5 Clientes - responsabilidad hacia la calidad | El objetivo es resumir los criterios relativos a los criterios de calidad del personal de vigilancia ----- |

10.1 Principios de la atención al cliente

Quién es el cliente

La definición actual de cliente como el que compra bienes o servicios es una explicación muy breve para una definición que es tan importante.

Otras descripciones corrientes de cliente empiezan declarando con mayor claridad la importancia del mismo; estas descripciones como el cliente es el rey, el cliente siempre tiene razón, etc. deben reforzar en nuestra mente la importancia del cliente.

El nivel de esta importancia depende de dónde se mantiene al cliente en alta estima, dentro de la organización o, más importante, la percepción entre el personal respecto a dónde se mantiene al cliente en alta estima.

Se considera, falsa o erróneamente, que se debe colocar en la puerta de los propietarios o directores.

El cliente es importante para todo el mundo dentro de una organización ya que, sin cliente, no hay organización.

Por ello, es crítico que tanto la dirección como los vigilantes de seguridad entiendan primeramente esto por sí mismos, y en segundo lugar, que transmitan o refuercen al personal los principios de la importancia del cliente a todos los niveles de responsabilidad.

Una actitud en la que todo el mundo es cliente, incluyendo el empresario y sus colegas, no sólo el cliente, los visitantes o el público en general, es una de las formas de verlo.

La atención al cliente no es una nueva técnica, sino una manera sencilla de tratar con las personas de la forma adecuada.

El cliente es cualquiera que se beneficia de la empresa; el cliente potencial es casi todos los demás.

Importancia de una política de atención al cliente

Cuando están dentro de unas instalaciones, los clientes tienen derecho a esperar que se les preste el cuidado y atención debidos.

Para la gestión o la seguridad de las instalaciones de un cliente, los principios son:

- ◆ Escuchar sus necesidades.
 - ◆ Proyectar una buena imagen de la empresa.
 - ◆ Ofrecer un entorno confortable.
 - ◆ Tratar las reclamaciones.
 - ◆ Asegurar la fidelidad del cliente.
-

10.2 Atención al cliente y seguridad

Para el vigilante de seguridad, los aspectos prácticos importantes de la atención al cliente incluyen garantizar un entorno seguro.

Esto implica abordar las necesidades de los clientes respecto a su protección y seguridad, lo que requiere una vigilancia extra, especialmente para riesgos tales como:

- ◆ Superficies deslizantes.
- ◆ Obstáculos o peligros que pueden producir resbalones, tropezones o caídas.
- ◆ Mantener despejados las salidas de incendios y los puntos de reunión.
- ◆ Asalto o robo por otros clientes o el personal.
- ◆ Cualquier forma de pérdida o daño a la persona o propiedades del cliente, incluyendo los vehículos estacionados en las instalaciones.

La atención al cliente es la comprensión de que los clientes, aunque visitantes de las instalaciones, tienen derecho a estar protegidos de todos los riesgos para su salud y bienestar.

Para ser efectivo o formar parte de una política efectiva de atención al cliente, el vigilante de seguridad debe conocer la política de la dirección respecto a los clientes, e implantar totalmente, o hacer cumplir, aquellas áreas de la política que tienen impacto sobre sus funciones, obligaciones y responsabilidades.

Finalmente, donde hay problemas destacados, el vigilante de seguridad debe formar parte de un sistema de comunicación que garantice que estos problemas son llevados a la atención de la dirección para su resolución.

10.3 Principios del sistema de la calidad ISO 9000

Los principios de la atención al cliente tratados en la primera sección de esta unidad forman parte de un sistema de calidad global.

Esta sección resume los puntos principales de la norma de calidad ISO 9000, que tiene el alcance más amplio de las normas dentro de la serie de normas ISO.

Las áreas destacadas están diseñadas para indicar las consideraciones principales que se deben satisfacer mediante la implantación de un sistema de gestión aceptable y evaluable.

En términos generales, la empresa debe hacer lo siguiente:

1. Declarar cuál es su servicio o producto.
2. Redactar qué método usará para proporcionar ese servicio o producto.
3. Proporcionar el servicio o producto declarado mediante el uso de procedimientos escritos.

La norma ISO 9000 establece claramente las áreas que abarca para que la empresa cumpla con la misma.

Este resumen proporcionará una idea de los puntos esenciales de la norma y cuáles son las actividades emprendidas por la empresa. También define ampliamente qué debe conseguir la empresa al implantar un sistema de gestión que ha de cumplir la norma pertinente seleccionada de la serie ISO 9000.

Asesores externos empleados por un organismo de certificación determinarán el cumplimiento de los requisitos de la norma.

El resumen indicará bajo los encabezamientos generales, los puntos principales del cumplimiento procedimental e incluye áreas que afectarán específicamente a la prestación de servicios y, en particular, a los aspectos pertinentes al vigilante básico in situ.

Los principales encabezamientos o puntos principales de ISO 9000 son:

1. Responsabilidad de la dirección

- ◆ Definir la política de la prestación del servicio
- ◆ Asegurar que todo el personal pertinente es conocedor de la política
- ◆ Proporcionar recursos
- ◆ Revisar los sistemas
- ◆ Asegurar la implantación

2. Sistema de la calidad:

Desarrolla procedimientos documentados para garantizar el cumplimiento de la norma.

3. Revisión del contrato:

Revisa el contrato para asegurar la prestación del servicio con los niveles de calidad convenidos.

4. Control del diseño:

- ◆ Diseña un servicio / producto adecuado a las necesidades del cliente
- ◆ Tiene personal adecuadamente calificado
- ◆ Registra todas las etapas del diseño

5. Control de la documentación:

Método para controlar, revisar y actualizar los procedimientos, manuales e instrucciones de trabajo.

6. Compras:

Sistema para asegurar la compra de equipos y materiales adecuados para el servicio a prestar, para garantizar el cumplimiento de los requisitos contractuales.

7. Identificación y trazabilidad:

Para asegurar que la documentación se identifica correctamente para garantizar la trazabilidad del servicio o producto. Los procedimientos normalizados de trabajo están claramente identificados con un número de orden.

8. Productos suministrados por el cliente:

Cuando un cliente le suministra materiales, servicios o medios que se incorporan al producto o servicio que les proporciona, debe tomar todas las medidas razonables para garantizar que esos elementos son correctos y se mantienen en un estado de reparación aceptable.

9. Control del proceso:

Las actividades realizadas por la empresa deben estar planificadas, realizadas y supervisadas por personal con la formación / experiencia adecuados, que tenga acceso como se requiere a la documentación que explica los requisitos del trabajo y cómo llevarlo a cabo.

10. Inspección y ensayo:

Estarán definidas las actividades de inspección y ensayo utilizadas para establecer la aceptación de los materiales o productos a la recepción o incorporación al producto / servicio. Se conservarán los registros de dichas inspecciones.

11. Equipos de inspección, medición y ensayo:

Los equipos seleccionados para establecer la conformidad del producto o servicio, con las especificaciones pertinentes, tendrán la capacidad adecuada. Se conservarán los registros de las calibraciones.

12. Estado de inspección:

El estado de inspección, es decir, es decir, en espera de inspección o aceptado, será definido mediante los métodos apropiados, es decir emplazamiento, rótulos, etiquetas, u otras marcas adecuadas.

Estará definida la identificación y autoridad de las personas que realizan ensayos.

13. Control del producto no conforme:

Los productos o servicios que no cumplan las especificaciones pertinentes, necesitan ser identificados, separados si es posible, y reparados de la forma oportuna.

Es necesario levantar acciones correctoras.

14. Acciones correctoras / preventivas:

Los problemas surgidos por la operación del sistema de gestión, procedimientos documentados y/o productos o servicios suministrados necesitan ser puestos de manifiesto a las personas que pueden proponer e implantar soluciones a estos problemas.

15. Manipulación:

Los materiales y productos serán manipulados usando métodos que eviten daños, pérdida o deterioro.

16. Registros de la calidad:

Se requieren registros que confirmen el funcionamiento del sistema de gestión documentado y el cumplimiento de las obligaciones contractuales.

17. Auditorías internas de calidad:

Las auditorías interna, que son actividades programadas, deben buscar establecer que los procedimientos están implantados y si hay oportunidades de mejorarla eficiencia operativa global.

18. Formación:

Se deben identificar y satisfacer las necesidades de formación de todo el personal que dirige, realiza o verifica trabajos que afectan a la calidad.

Se requieren registros de estas actividades.

Es normal desarrollar y vigilar la implantación de un plan de formación, o equivalente.

19. Servicio:

Cuando existe una obligación contractual de dar servicio y/o mantener el equipo, el servicio se debe planificar y se requieren los registros de su realización.

20. Técnicas estadísticas:

Se deben usar técnicas estadísticas si es pertinente para desarrollar planes de inspección y establecer la capacidad del proceso.

10.4 Calidad y seguridad

Las áreas mencionadas bajo los encabezamientos generales son importantes para la empresa, por lo general. Algunas no son muy importantes para las funciones del vigilante de seguridad; las que son importantes se tratan en la sección siguiente.

Las áreas principales en las que el vigilante de seguridad tendría aportaciones son:

- ◆ Revisión del contrato
- ◆ Control de la documentación
- ◆ Control del proceso
- ◆ Control de los productos / servicios no conformes
- ◆ Acciones correctoras / preventivas
- ◆ Registros de la calidad
- ◆ Formación
- ◆ Servicio

Esta aportación se explica con más detalle como sigue:

Revisión del contrato:

El vigilante de seguridad ayuda en este campo asegurando que toda la información pertinente referente a las operaciones en planta se envían a su dirección, lo que le proporciona información de soporte que asegura la entrega de la calidad de servicio contratada convenida.

Control de la documentación:

En ese campo, el vigilante de seguridad tendrá que tratar, en particular, con las instrucciones de tarea in situ. Es extremadamente importante que asegure que los cambios que sea necesario hacer a este documento sean enviados a su dirección, para que toda la información esté todo lo actualizada posible.

Control del proceso:

Esto afecta al vigilante de seguridad porque está relacionado con los métodos de prueba de la prestación del servicio, incluye:

- ◆ Uniformes del vigilante
- ◆ Informes de incidentes
- ◆ Documentos de asistencia

- ◆ Cintas de reloj
- ◆ Listados informáticos
- ◆ Sistemas y procedimientos de supervisión

Control de los productos / servicios no conformes:

La información suministrada por el vigilante de seguridad a la dirección indicará el nivel de prestación del servicio.

Cualquier falta de prestación del servicio por la empresa al cliente, también será destacada y permitirá a la empresa rectificar los problemas de forma oportuna.

Acciones correctoras / preventivas:

Aquí es donde la empresa tiene conocimiento de un problema en la prestación del servicio al cliente, toma acciones para corregirlo o evitar que vuelva a suceder.

El vigilante de seguridad en planta implantaría, por lo general, estas acciones.

Registros de la calidad:

El vigilante de seguridad al rellenar el libro de informes de vigilancia u otra documentación pertinente, está, de hecho, rellenando los registros de la calidad para mostrar el cumplimiento por la empresa de los requisitos contratados por el cliente.

Formación:

El nivel de formación proporcionado al vigilante de seguridad debe ser suficiente para permitirle completar sus tareas mediante las cuales presta el servicio que la empresa ha convenido prestar al cliente.

Servicio:

Esto garantiza que todo el equipo operado por el vigilante de seguridad se mantiene en adecuado orden de trabajo para permitir al vigilante de seguridad prestar el servicio contratado.

Todos estos campos muestran el papel práctico que el vigilante de seguridad tiene en la prestación del servicio en planta.

También indican la importancia de sencillos sistemas operativos para garantizar la prestación del servicio de forma profesional y estructurada, por un vigilante de seguridad motivado y bien formado, y que el servicio prestado supera las expectativas del cliente y del convenio contratado.

Conclusión:

Como conclusión, la aportación del vigilante de seguridad también se puede centrar en la descripción de la imagen correcta de su persona y de su empresario, para reforzar los principios de atención al cliente y calidad.

Se espera que el vigilante de seguridad, durante una gran parte de su profesión, se reúna y trate con los miembros del público como parte crítica de sus obligaciones.

Para presentar la imagen correcta, el vigilante de seguridad debe tener algún conocimiento de habilidades sociales, por lo que la práctica de lo que sigue ayudará, en especial, la capacidad de tratar a la gente reforzando los principios de atención al cliente y la prestación de un servicio de calidad.

El vigilante de seguridad debe:

- ◆ Ser accesible
- ◆ Respetar el vestuario, código de conducta y comportamiento.
- ◆ No usar lenguaje soez.
- ◆ Mostrar siempre una imagen profesional.
- ◆ Usar lenguaje corporal positivo para reforzar un mensaje.
- ◆ Mantener una actitud agradable y educada.
- ◆ Ser amistoso pero no familiar.
- ◆ Ser eficiente pero no servicial.
- ◆ Ser autoritario pero no agresivo.
- ◆ Entender que no es necesario ser rudo o brusco para dar la impresión de autoridad o confianza.
- ◆ Ser profesional en todo momento.

Finalmente, como es evidente en la mayoría de los casos cuando un cliente llama a las instalaciones, la primera persona que ve es un miembro del personal de seguridad.

La impresión producida en el visitante tendrá impacto sobre el vigilante de seguridad, su empresario y, por supuesto, sobre el cliente.

10.5 Clientes – responsabilidad hacia la calidad

El personal de seguridad siempre debe ser consciente de que si se da la impresión equivocada, se reflejará de mala manera en todo el mundo y como tal, se deben esforzar en todo momento en mostrar una imagen positiva de la industria.

En Junio de 1999, la CoESS y UNI-Europa, produjeron un documento denominado "Selección del mejor valor – Manual para las autoridades públicas que conceden contratos para servicios de vigilancia de seguridad".

Como sucede con la mayoría de los organismos que buscan calidad en la prestación de un servicio, la calidad del servicio prestado depende de varios factores clave. De todos estos factores, las capacidades, técnicas y motivación del personal de primera línea son, claramente, lo más importante, ya que son responsables del cumplimiento día a día del trabajo, así como la interacción con los clientes o el público. Además, la planificación operativa y la dirección del personal y servicios de primera línea ha de ser de primera clase para garantizar que el servicio se ejecuta con el estándar de calidad más alto posible. De importancia similar son la infraestructura técnica, operativa y de recursos humanos disponible al personal de primera línea, y al equipo de gestión del contrato. Finalmente, es crucial que todas las operaciones estén respaldadas por una infraestructura de empresa, que no solo tenga el registro de seguimiento pertinente para realizar un servicio de calidad, sino que también muestre una filosofía de servicio que satisfaga los requisitos de sus clientes.

Las cuatro áreas clave en las que se deben evaluar, por lo tanto, el interés técnico de una propuesta para la prestación de servicios de vigilancia son las siguientes:

- ◆ Personal de vigilancia
- ◆ Gestión del contrato / operaciones
- ◆ Infraestructura del contrato
- ◆ La empresa

Los criterios de calidad relativos al personal de vigilancia:

Experiencia:

- ◆ Experiencia en la industria
- ◆ Experiencia específica en el contrato

Técnicas y capacidades:

- ◆ Formación básica
- ◆ Formación y calificaciones adicionales
- ◆ Formación específica en el contrato
- ◆ Formación recurrente
- ◆ Otras técnicas (ej. idiomas)
- ◆ Oportunidades profesionales

Selección, contratación e investigación

- ◆ Contratación y Metodología de la selección
- ◆ Investigación

Condiciones de empleo:

- ◆ Salario y niveles de beneficios
- ◆ Condiciones de trabajo

Otros criterios a definir por el cliente:

- ◆ Se debe suministrar justificación de estos criterios; deben permanecer dentro del marco de la legislación europea y nacional pertinente.

Los criterios de calidad relacionados con la gestión del contrato / operaciones, infraestructura del contrato y la empresa, se pueden hallar en el documento a que se hace referencia.

| | |
|------------------|------------------------------|
| | <i>Contenido</i> |
| Unidad 11 | <i>Comunicaciones</i> |
| 11.0 | Declaración de objetivos |
| 11.1 | Capacidades de comunicación |
| 11.2 | Registro e información |
| 11.3 | Desactivación de conflictos |
| 11.4 | Información al público |
| 11.5 | Seguir instrucciones |
| 11.6 | Trabajo en equipo |

| | |
|---|--|
| 11.0 | Objetivos: |
| 11.1 Capacidades de comunicación | El objetivo es listar las diversas capacidades de comunicación ventajosas para el vigilante de seguridad ----- |
| 11.2 Registro e información | El objetivo es demostrar los procedimientos de registro e informe en el lugar de trabajo ----- |
| 11.3 Desactivación de conflictos | El objetivo es demostrar las capacidades de comunicación para desactivar situaciones de conflicto potenciales ----- |
| 11.4 Información al público | El objetivo es demostrar las precauciones necesarias cuando se da información a miembros del público ----- |
| 11.5 Seguir instrucciones | El objetivo es demostrar la capacidad para interpretar y seguir instrucciones ----- |
| 11.6 Trabajo en equipo | El objetivo es aplicar los principios del trabajo en equipo en el lugar de trabajo |

11.1 Capacidades de comunicación

Comunicación es la capacidad de tratar con personas de forma efectiva, lo que se define actualmente como capacidad para poner en conocimiento o revelar información.

Además del contenido de este manual, es importante que los vigilantes de seguridad actúen de acuerdo con la ética profesional que aplican en su entorno de trabajo profesional.

Para la finalidad de este manual y las funciones y obligaciones del vigilante de seguridad, las principales capacidades de comunicación son:

- ◆ Hablar
- ◆ Escuchar
- ◆ Escribir
- ◆ Leer
- ◆ Lenguaje corporal
- ◆ Observación visual

El vigilante de seguridad utiliza todas ellas en alguna forma durante el transcurso normal de sus obligaciones y cada una de ellas se explica brevemente, en principio, y luego se aplica con más detalle ya que tiene influencia sobre las funciones y obligaciones del vigilante de seguridad en planta.

Breve descripción de las capacidades de comunicación:

Hablar:

Hablar, o el uso de la comunicación verbal, necesita ser practicado para ser efectivo, pero algunas reglas sencillas son:

- ◆ Pensar antes de hablar.
- ◆ Hablar claramente y con confianza.
- ◆ Evitar el argot o lenguaje soez.
- ◆ Usar el lenguaje corporal para reforzar un mensaje.
- ◆ Usar palabras con las que se sienta cómodo.

Los vigilantes de seguridad siempre deben tener precauciones extremas en lo que dicen y cómo lo dicen. Comentarios como observaciones alegres entre colegas que usan dos radios, pueden ser escuchados por casualidad y sacados fuera de contexto, o reflejarse de forma errónea sobre el personal de seguridad.

También es importante que cuando los vigilantes de seguridad proporcionan información a alguien, sólo den los datos precisos y eviten la exageración.

Las capacidades orales también son importantes al usar la radio y el teléfono.

Escuchar:

Es la forma en que recibimos la mayor parte de la información y unas pocas reglas para la escucha efectiva son:

Estar atento y concentrado en lo que se está diciendo y no en lo que queremos oír.

Tener paciencia si se quiere toda la información.

No terminar las frases de la otra persona o llevar la conversación a un final brusco cuando crea que lo ha oído todo.

Dejar que la gente termine lo que tiene que decir, ya que entonces sentirán que han entregado su mensaje.

Esperar una respuesta completa a las preguntas realizadas.

Si hay dudas, pedir aclaración.

Confirmar la atención a lo que se ha dicho usando el contacto ocular y el lenguaje corporal general.

Escribir:

Hay varias formas de escritura como la escritura creativa por placer, correspondencia con familiares y amigos, respuestas breves y concisas en relleno de impresos y escribir para una tarea o finalidad específica, como informes.

Las diferentes formas de escritura se distinguen por el uso y tono del lenguaje.

Las técnicas de escritura son la capacidad para tratar efectivamente con las exigencias de la finalidad.

Hay muy pocas exigencias cuando se escribe por placer y en la correspondencia con la familia, etc., ya que el trabajo escrito completado no está sujeto a repercusiones o serias críticas, si el lector no lo entiende adecuadamente.

La escritura que se requiere para impresos, etc. es generalmente breve, precisa y como respuesta a preguntas detalladas que dejan poco espacio para errores y malos entendidos.

Para el vigilante de seguridad las exigencias son siempre escribir para una determinada finalidad, en el relleno de impresos y libretas de notas o informes, que son todos documentos objetivos.

El vigilante de seguridad necesita practicar los principios básicos de este tipo de escritura, cuyos principales puntos de consideración y práctica incluirían:

Tener muy clara la finalidad de la tarea de escritura.

Asegurarse que la información es correcta y se puede verificar.

Escribir claramente, con confianza y de forma expresiva.

Usar solamente palabras que conoce y de las que entiende el significado.

Usar la frase y estructuras de párrafo adecuadas para apoyar la calidad del contenido y mostrar profesionalidad.

Usar la puntuación y escritura correctas para apoyar la calidad del contenido y mostrar profesionalidad.

Recordar y mantener el contexto del contenido para conservar la finalidad a lo largo del documento

Corregir antes de la terminación definitiva.

Conservar las notas o copias de todas las tareas con finalidad objetiva o específica.

Usar un procesador de textos facilita la tarea de corrección y estructura de los informes, etc. no obstante, cuando se use el manuscrito, la prioridad es siempre que el documento sea legible, ya que ha de ser leído por otros.

Cuando el vigilante de seguridad tenga falta de confianza en su capacidad de escritura, la práctica del uso de pequeños comentarios y mantener al mínimo la cantidad de información de calidad, bastarán por lo general. El factor más importante de la escritura con una finalidad es que los hechos sean anotados y comunicados en orden cronológico. Cuando se requiera más información general o detalles, se puede continuar como se solicite.

Leer:

La escritura como se describió en la sección anterior, es una forma de comunicación nuestra hacia los demás, la lectura es una forma de comunicación de información hacia nosotros.

Hay diferentes razones y finalidades para la lectura; como en la escritura, hay una lectura por placer, como libros, lecturas frívolas, como revistas o lecturas para información, como artículos de periódicos o libros de texto.

Junto con lo anterior, también hay diferentes enfoques o formas de leer, dependiendo de la razón o finalidad, estas pueden ser:

- ◆ Echar una ojeada o un vistazo para obtener un resumen o idea del contenido.
- ◆ Estudio concentrado para extraer información o identificar puntos clave.

Cuando se lee por placer o lectura frívola, no es necesario satisfacer a nadie excepto a nosotros mismos, respecto a si hemos evaluado el contenido o si necesitamos reproducir parte de la información, ya que podemos saltar, explorar, u hojear y recoger cualquier parte o sección que nos interese.

La lectura con una finalidad es más seria, ya que tenemos que probar que la información fue recibida y entendida. Un ejemplo de esto para el vigilante de seguridad serían las instrucciones de la tarea o procedimientos de planta de emergencia.

Cuando se lee con una finalidad pueden ayudar las siguientes orientaciones:

- ◆ Requiere leer en el lugar, es necesario leer.
- ◆ Son sus prioridades concentrarse en secciones en vez de en todo el documento.
- ◆ Es necesario recordar todo el contenido.
- ◆ Qué nivel de detalle se requiere.
- ◆ Cómo se ha de aplicar la información.

Categorizar el documento e indicar qué partes requieren estudio en profundidad, qué información es necesario extraer, qué áreas se puede pasar por alto, etc.

Lenguaje corporal:

Las capacidades no verbales son el uso de lenguaje corporal, este incluye gestos como:

- ◆ Asentir con la cabeza.
- ◆ Expresiones faciales, como sonreír o fruncir el ceño.
- ◆ Usar las manos, abrir los brazos extendidos sería considerado como amistoso, brazos cruzados o rígidos a los costados podrían indicar una postura defensiva / cerrada.
- ◆ El contacto con los ojos se debe hacer si se ha de representar la impresión correcta de apertura y amigabilidad; el caso opuesto es que no se requiera esta impresión, como observar un ratero en acción.
- ◆ Adoptar una actitud defensiva o una actitud abierta también se puede conseguir mediante la postura, mediante la cual, la diferencia entre permanecer próximo o a distancia del sujeto indica claramente sus sentimientos.

Observación visual:

Nuestra capacidad de ver e interpretar imágenes que se nos comunican, algunos ejemplos sencillo de la vida diaria son las señales de tráfico de dirección y los semáforos.

Usan formas y colores para enviar un mensaje sin utilizar ninguna otra forma de soporte.

Esto se extiende a nosotros formando opiniones basadas en observaciones visuales aisladas, como las tarjetas postales de un lugar de vacaciones que evocan una imagen de placer, relajación y bienestar basado en una pequeña fotografía a color.

Otras imágenes como las señales de aviso usando la imagen del cráneo y las tibias cruzadas indican peligro o precaución sin usar ninguna otra forma de comunicación de apoyo.

La observación es natural a todos nosotros, pero en la mayoría de los casos no sacamos toda la ventaja de nuestra facultad de usar esta capacidad en todo su valor, los puntos siguientes ayudarán:

- ◆ Observar en vez de mirar o echar un vistazo.
- ◆ Concentrarse en la imagen e interpretar el mensaje.
- ◆ Usar la asociación con otros métodos de comunicación para recordar las imágenes.
- ◆ El uso de la observación visual, cuando se practica, aumenta la cantidad de información que recibimos y aumenta la capacidad de interpretar y retener la información.
- ◆ Esto se puede mejorar cuando es apoyado por otras formas de comunicación, por ejemplo, bailar no sería lo mismo sin música, los productores de películas usan la palabra hablada y la música, así como efectos visuales especiales. para mejorar el mensaje a entregar.

11.2 Registro e información

Las comunicaciones no son simplemente una serie de capacidades a practicar y aplicar en el lugar de trabajo, la comunicación efectiva es beneficiosa para todos y debe ponerse en práctica en las situaciones de cada día.

Esta sección es una introducción a las comunicaciones en general, otras secciones dentro del manual tratarán con más detalle los requisitos de información, informes escritos, uso de libretas de notas y facultades de observación, etc.

Métodos de registro e información

El registro e información son funciones críticas de los vigilantes de seguridad, no importa qué método o métodos se usen, deben ser:

- ◆ Concisos
- ◆ Exactos

- ◆ Profesionales
- ◆ Discretos

Los métodos de información son:

Verbal:

Los métodos de información verbal o conversación directa son, generalmente, la forma inicial de hacer y transmitir los informes.

Por ello, es importante asegurarse de la claridad del mensaje antes de intentar enviarlo a la siguiente persona y, también, asegurarse que se destacan los puntos principales.

Visual:

Sería cuando hay distancia entre los miembros del equipo de vigilancia, sin otro medio de comunicación disponible. Podría ser el uso de banderas, señales con la mano o lenguaje corporal.

Electrónica:

El uso de teléfono terrestre, teléfono móvil, fax, buscadores y los transmisores más corrientemente usados.

El uso de equipos informáticos, como informes por correo electrónico o dejados en el sistema para que sea leídos por alguien que tenga acceso al mismo.

Escrita:

- ◆ Rellenar un informe de tarea o libro de incidentes
- ◆ Usar una libreta de notas personal
- ◆ Rellenar impresos
- ◆ Informes escritos de incidentes o accidentes

Informe escrito

Ya se ha indicado la importancia de la información, raramente acabará el turno el vigilante de seguridad sin que algún suceso requiera un informe o anotación de cualquier clase.

Los informes más corrientes son los que implican pérdidas o lesiones que, en último término, puedan formar parte de una investigación o caso judicial, por ejemplo, un asalto, un arresto, accidente, lesiones o incendio. De hecho, incluso si no ha pasado nada, se informa que todo está en orden.

Por lo tanto, deben estar presentes los procedimientos de información adecuados para dirigir la atención de la dirección pertinente a los problemas potenciales así como a los reales.

Todos los hechos esenciales de un incidente que merezcan información, deben ser puestos sobre el papel a la primera oportunidad, para evitar problemas a la dirección o colegas, que pueden ser preguntados sobre hechos de los que no están informados.

Si es necesario o cuando la acción esté incompleta, será suficiente un breve informe provisional.

El objetivo primordial cuando se redacta un informe sobre un incidente, es conseguir una imagen en palabras en la mente del lector.

Esto exige una explicación total, exacta y sin ambigüedades de lo que tuvo lugar, con el detalle y explicaciones suficientes para ayudar al lector a entender el asunto sobre el que se informa.

Redacción de un informe.

Primero se debe poner atención al contenido del informe. La información puede venir directamente de la memoria de la persona que informa.

Si ha pasado mucho tiempo desde el momento en que ocurrieron los hechos, la información puede provenir de la libreta de notas del redactor.

Cuando un informe es complicado, se debe redactar un borrador, leerlo atentamente, corregir lo necesario y volverlo a redactar para la presentación.

Formato del informe.

Aparte de las zonas de dirección y de la firma, el cuerpo del informe se debe dividir en tres párrafos diferentes.

Párrafo 1:

Circunstancias conducentes al descubrimiento, incluyendo lugar, fecha, hora y acciones inmediatas tomadas.

Párrafo 2:

Información más detallada, pero importante, sobre el incidente y detalle de otras acciones tomadas.

Párrafo 3:

Evaluación final de daños o pérdidas y de las recomendaciones que quiera hacer.

Este formato está diseñado para proporcionar al lector una orientación espacial/ temporal inmediata y explicar claramente qué sucedió y las acciones tomadas por la persona informante.

Reglas a seguir.

- ◆ Hacer el informe lo antes posible. Se puede ampliar más adelante, si es necesario.
- ◆ Indicar claramente a quién se dirige el informe.
- ◆ Dar al informe un breve encabezado aclaratorio.
- ◆ El informe debe tener un principio, centro y un final.
- ◆ Ser claro, breve y pertinente.
- ◆ Usar palabras claras, las palabras largas no impresionan a nadie y, con frecuencia, pueden estar mal redactadas.
- ◆ Limitar las frases técnicas a aquellos que las entiendan y, si hay alguna duda, dar una explicación entre paréntesis del término.
- ◆ No usar argot, a menos que se indique que fue realmente dicho así.
- ◆ Evitar abreviaturas, ej. dep., d/taller, lab, y así sucesivamente.
- ◆ Evitar anotar opiniones sin evidencias.
- ◆ Al hacer referencia a horas, usar siempre el formato de 24 horas.
- ◆ No ser sarcástico o rudo.

Para incidentes menores o sucesos habituales, es práctico tener preparado un tipo de informe preimpreso que ahorre tiempo en la preparación y lectura.

Difusión.

El (los) nombre(s) de la(s) persona(s) a la(s) que se dirige el informe se debe(n) mostrar claramente en la primera hoja, preferentemente en la esquina superior izquierda.

Cuando se espere que las personas tomen alguna medida en relación con el informe, deben convenir la difusión con su supervisor o con la persona que encarga el informe.

Si el informe es de naturaleza confidencial, no dejar copias dispersas. Marcar claramente el informe como confidencial de forma destacada y tratar el sobre, que debe estar cerrado, de forma similar.

Si el informe se debe enviar por correo, colocar el sobre cerrado marcado confidencial, en el interior de un sobre normal con dirección, para que no se pueda distinguir del correo ordinario.

Conclusión.

Hacer buenos informes escritos es en gran medida, cuestión de práctica, junto con seguir algunas reglas sencillas. Por encima de todo, comprobar los hechos. Decisiones importantes pueden basarse en lo que se diga y es probable que se le interrogue muy intensamente sobre lo que ha escrito.

Todos los informes deben responder de forma clara y concisa las siguientes preguntas:

- ◆ Qué sucedió.
- ◆ Quién estuvo involucrado.
- ◆ Cuándo ocurrió día/fecha/hora (usar formato 24 horas).
- ◆ Dónde sucedió el incidente.
- ◆ Por qué, resumen de las posibles causas.
- ◆Cuál fue el problema descubierto inicialmente.
- ◆ Acciones tomadas.

Un informe detallado como se resume anteriormente, puede empezar, inicialmente, con la libreta de notas del vigilante de seguridad como referencia principal, por ello es igualmente importante que la toma de dichas notas sea realizada correctamente.

Libretas de notas

Una libreta de notas es uno de los elementos más importantes del equipo de un vigilante de seguridad, pero puede llegar a ser inútil si no se mantiene de la forma adecuada. La finalidad de llevar una libreta de notas se puede resumir como sigue:

- ◆ Proporcionar un registro personal permanente de las horas de trabajo y del trabajo realizado.
- ◆ Para la anotación cómoda y eficiente de instrucciones, mensajes e incidentes durante el trabajo.
- ◆ Como fuente de consulta para los detalles de un incidente cuando se hace, posteriormente, un informe.
- ◆ Para anotar asuntos que no se pueden confiar a la memoria.
- ◆ Como fuente de confirmación para las evidencias ante un tribunal, especialmente en lo que respecta a conversaciones, detalles complicados de propiedad, etc. esenciales al proceso.

Reglas para mantener las libretas de notas

Para mantener las libretas de notas se debe tener en mente que una libreta de notas siempre debe ser aceptable como registro correcto. Esto se puede conseguir observando lo siguiente:

- ◆ Introducir la fecha de edición y el nombre del propietario dentro de la portada antes de ponerla en uso.
- ◆ Todas las anotaciones deben estar en la secuencia pertinente.
- ◆ Hacer una anotación por cada día de trabajo, mostrando las horas de inicio y final, incluso si no hay nada que anotar.
- ◆ Hacer las anotaciones en el momento, o tan pronto como se pueda después del incidente al que se refieren.
- ◆ No borrar nada.
- ◆ No arrancar hojas.
- ◆ Evitar espacios en blanco
- ◆ Si son necesarias correcciones, tachar sin ocultar.
- ◆ No escribir entre líneas.
- ◆ Rubricar cualquier modificación referente a temas que puedan estar relacionados, probablemente, con procedimientos judiciales, o vistas disciplinarias.
- ◆ No hacer apuntes.
- ◆ No sacrificar la exactitud a la pulcritud.
- ◆ Numerar todas las páginas.

Asuntos esenciales a incluir

Es difícil definir qué es esencial anotar. Las necesidades difieren con cada empresario, cada emplazamiento y cada obligación; pero una regla invariable es que cada anotación debe estar totalmente redactada con todos los detalles pertinentes.

Lo siguiente son ejemplos de la información esencial requerida:

Instrucciones dadas en el momento de iniciar el trabajo,

- ◆ Detalles de cualquier informe de delito, incidentes, quejas, etc., ej. nombre y dirección y número de matrícula del reclamante, detalles de la reclamación, fecha y hora del incidente, descripción completa de los bienes en falta, si es pertinente, la hora en que se hizo el informe y acciones posteriores tomadas.
- ◆ En caso de arresto, la hora y lugar, nombre, edad, dirección del infractor, número de matrícula si es empleado, razón del arresto, respuesta del infractor al ser requerido, anotar ambas, pregunta y respuesta, esta última exactamente como se dio.
- ◆ Informar de los bienes perdidos y hallados si es en otro lugar que la caseta de vigilancia.
- ◆ Notas de los accidentes comunicados o vistos.
- ◆ Detalles de los incendios localizados o comunicados y cualquier quebrantamiento de las normas y procedimientos de seguridad, protección o contra incendios llegadas a su conocimiento o descubiertas durante la patrulla.

Uso en procedimientos judiciales.

Las libretas de notas no se deben mostrar al proporcionar evidencias, a menos que sea en interés de la exactitud. Si se muestran, el Tribunal y la defensa tienen derecho a inspeccionarlas, de aquí la razón de asegurarse que se cumplen las normas anteriores.

Dos vigilantes que han actuado juntos pueden redactar notas conjuntas, pero deben anotar de acuerdo con su propia recogida individual si hay divergencias entre ellos.

Cuando se muestra una libreta de notas se debe sacar de forma bastante clara para que todos los del Tribunal puedan verlo. Se debe solicitar al Tribunal permiso para consultar la libreta de notas.

Es útil tener marcada la página para que no se pierda tiempo en encontrar la anotación. Aquí se incide de nuevo en la necesidad de la conformidad con las normas.

Si se proporciona la evidencia con la ayuda de una libreta de notas el tribunal, casi con seguridad, insistirá en la oportunidad de inspeccionarla y no será considerada un registro fiable si la libreta muestra no estar bien llevada.

El estrado de los testigos es un lugar frío y poco amigable si métodos chapuceros por su parte, dan a la defensa la oportunidad de desacreditarle como testigo.

Orientaciones sobre el uso del teléfono:

- ◆ Identifíquese siempre como seguridad cuando conteste y satisfágase respecto a la identidad de todos los que llaman.
- ◆ Hable con claridad.
- ◆ Obtenga el nombre y razón de la llamada del que llama.
- ◆ Anote los detalles pertinentes de la llamada.
- ◆ No use lenguaje soez.
- ◆ Apague o aíse el ruido de fondo que pueda perturbar la comprensión de un mensaje.
- ◆ Ayude de todas las formas posibles dentro del alcance de sus obligaciones, no ofrezca información de naturaleza de seguridad.

La imagen correcta ofrecida por teléfono es importante tanto para seguridad como para el cliente.

Funciones por radio

Para comunicarse con efectividad, los vigilantes de seguridad deben tener conocimientos sobre los equipos de radio, junto con las normas y recomendaciones que regulan el uso correcto del mismo, para sacar las máximas ventajas de él.

Los radio transmisores han sido la primera ayuda de protección del vigilante de seguridad desde que se popularizaron en los años 70.

Su mayor ventaja es que permiten al personal de vigilancia hablar directamente a una sala de control y demás personal de seguridad, dando detalles precisos de una situación de emergencia en un lugar.

Su mayor inconveniente es que muchas personas no saben, o no siguen, los procedimientos correctos para usar los equipos de radio.

Un radio transmisor es un aparato para enviar y recibir información por medio de ondas electromagnéticas.

Cada unidad posee:

- ◆ Un interruptor de encendido/ apagado que, normalmente, lleva incorporado el mando del control de volumen
- ◆ Un mando silenciador que se usa para ajustar y suprimir el ruido de fondo
- ◆ Un selector de canales (el rango de canales varía)
- ◆ Una tecla para hablar que puede estar acoplada mediante un cable espiral a una boquilla / micrófono o, en el caso de las unidades portátiles, puede formar parte del cuerpo de la unidad.

Para transmitir un mensaje oprimir y mantener pulsada la tecla hablar mientras se habla, y soltarla para recibir la respuesta. No se puede recibir un mensaje mientras está oprimida la tecla hablar.

A la unidad de la sala de control se le asigna un indicativo de llamada determinado (nombre o número de identificación, ej. alfa control o alfa base).

A cada unidad fuera de la sala de control se le asigna un indicativo de llamada determinado (nombre o número de identificación, ej. Alfa uno).

Existen tres tipos principales de radio transmisores:

Unidad de sobremesa o estación base:

Esta unidad estaría ubicada en la sala de control y alimentada por la red.

Unidad fija:

Esta unidad estaría instalada en el vehículo patrulla, y alimentada por la batería de 12 voltios del vehículo.

La unidad portátil (walkie-talkie):

Esta es la radio personal que lleva la mayoría del personal de seguridad, tiene su propia batería que se puede recargar; aunque no es tan potente como las unidades de sobremesa o fijas, es la más probable que vea en uso, especialmente en tiendas / centros de compra.

El alcance, o distancia entre la que se pueden comunicar mensajes dos unidades, es limitado, y se puede reducir más por las condiciones locales como edificios de hormigón.

Procedimientos de radio.

Lo que sigue es una lista de verificación de los procedimientos de radio:

- ◆ Escuchar antes de transmitir, para no interrumpir o cortar mensajes de otras unidades.
- ◆ Usar el indicativo de llamada correcto al establecer contacto al inicio de la transmisión. No es necesario utilizar el indicativo de llamada al final de la transmisión.
- ◆ Esperar a que control acuse recibo de la llamada antes de proseguir el mensaje.
- ◆ Ser breve y usar las **Abreviaturas** estándar (una palabra o frase corta usada para reducir el tiempo de transmisión).
- ◆ Usar el alfabeto fonético y numérico (una sola palabra para identificar una letra o número, ej. Alfa = A) al deletrear palabras largas o difíciles, o palabras que presenten dificultades de claridad.)
- ◆ Hacer que se devuelvan los números y letra para verificar la exactitud.
- ◆ Evitar hacer bromas o utilizarlo para conversaciones intrascendentes.
- ◆ Mantener un flujo y acento de voz naturales.
- ◆ Volver a colocar la boquilla / micrófono cuando no se use.
- ◆ Terminar cada transmisión con la palabra "**cambio**". El control sólo usará la palabra "**corto**" al final de la transmisión.

Transmisiones de prioridad

Hay dos clases de llamadas prioritarias, alta y media

Prioridad alta

Esta clasificación tiene preferencia sobre todas las demás transmisiones y no se sigue la rutina normal, en su lugar se usa un prefijo de prioridad, seguido inmediatamente por el indicativo de llamada, ubicación y mensaje, ej.

Cuando un vigilante de seguridad descubre un incendio, un ejemplo de transmisión sería:
"Emergencia, Emergencia", "Alfa uno, incendio en el almacén Lawlors, Fore Main Street, necesario bomberos, cambio."

Control responderá:

"Alfa uno, mensaje recibido, informaremos a los bomberos, siga a la espera, cambio".

Se han de usar palabras sencillas cuando se indican emplazamientos durante las llamadas de ataque o emergencia.

Se supondrá que si se hacen dichas llamadas se requiere ayuda inmediata, control acusará recibo y tomará las medidas apropiadas.

Prioridad media

Esta clasificación incluye llamadas de incidentes o de urgencia y pueden abarcar una amplia gama de asuntos basados, principalmente, en sospechas o llamadas importante pero no críticas, ej.

Cuando un vigilante de seguridad sospecha un intruso en las instalaciones y requiere la ayuda de la policía, un ejemplo de transmisión sería:

"Incidente, Incidente", "Alfa control, aquí Alfa uno".

Control acusará recibo de la llamada con prontitud y pedirá el mensaje.

Si se hacen dichas llamadas y control no acusa recibo, se debe suponer que la llamada no fue recibida y se debe repetir.

Abreviaturas.

Son frases cortas que describen mensajes normales o habituales usados en comunicaciones por radio para reducir el tiempo de transmisión.

A continuación se indican las Abreviaturas más corrientemente usadas:

Ejemplo en idioma español

| Abreviatura. | Significado. |
|---------------------------------------|--|
| A la escucha: | Permanecer en posición de recibir o dar más detalles de información. |
| Corrección: | Se ha cometido un error en esta transmisión, la versión correcta es. |
| No considerar: | La última transmisión tiene errores, hacer caso omiso de ella |
| Cifras: | Números que siguen-. |
| De: | El autor del mensaje es-. |
| Repito: | Repito mi transmisión-. |
| Deletreo: | Deletrearé la palabra fonéticamente-. |
| Verifico/ Ruego verificar: | A usar cuando se solicita confirmar la verdad o corrección de una transmisión. |
| Corto: | Este es el final de mi transmisión, no se requiere respuesta (sólo usada por control). |
| Cambio: | Este es el fin de mi transmisión, |

| | |
|--------------------------------|---|
| | continúo y respuesta. |
| Pasar mensaje: | Estoy preparado y esperando recibir su mensaje. |
| Relectura: | Repetidme esta transmisión |
| Retransmitir a: | Pasar este mensaje a-. |
| Correcto: | He recibido su transmisión satisfactoriamente. |
| Repita: | Repita su última transmisión (o parte de ella) |
| Mantenga silencio: | No hacer más transmisiones hasta que se levante el silencio o sea llamado por control. |
| Silenció levantado: | Se pueden reanudar las transmisiones normales, estoy preparado para recibir sus llamadas. |
| Hable despacio: | Su expresión es demasiado rápida o confusa para que la entienda. |
| Es correcto: | Es correcto, ha transmitido correctamente |
| Hora: | La hora es- (usar formato de 24 horas) |
| Estación desconocida: | El indicativo de llamada de una estación que intenta establecer contacto no se conoce (a usar cuando la estación que llama no se ha identificado a sí misma). |
| Espere: | Debo esperar un breve tiempo, o, no pudo responder a su transmisión inmediatamente. |
| Palabra /antes después: | Repita parte de su última transmisión- (se puede usar con Repita, |

ej. Repita palabras después de-

Lugar, por favor: Dónde está- (a codificar siempre que se pueda para no identificar con precisión la instalación).

Destino, por favor: Por dónde está vinculado- (a codificar siempre que se pueda para no identificar con precisión la instalación)

Telefonee: Llame a control por teléfono lo antes posible.

Descripción fonética y numérica

Un elemento importante del uso efectivo del equipo de radio es el alfabeto fonético y numérico.

El conocimiento de esto, junto con el uso correcto de los procedimientos de radio beneficiará, con la práctica, a todos los vigilantes de seguridad.

Alfabeto fonético

A Alfa
B Bravo
C Charlie
D Delta
E Eco
F Foxtrot
G Golf
H Hotel
I India
J Juliet
K Kilo
L Lima
M Mike

N Noviembre
O Oscar
P Papa
Q Quebec
R Romeo
S Sierra
T Tango
U Uniforme
V Víctor
W Whisky
X Rayos X
Y Yanki
Z Zulu

Numérico

1 Uno
2 Dos
3 Tres
4 Cuatro
5 Cinco
6 Seis
7 Siete
8 Ocho
9 Nueve
0 Cero

Es ilegal usar lenguaje soez en el aire o repetir / pasar información oída por casualidad y no dirigida a uno.

El uso de una frecuencia de radio bidireccional está sujeto a la posesión de una licencia emitida por el Ministerio de Comunicaciones.

11.3 Desactivación de conflictos

Introducción

Se debe tener presente que en situaciones en las que están involucradas personas de otras culturas, pueden no ser apropiadas las actividades de comunicación descritas en el presente manual de formación.

Se define conflicto como un desacuerdo, lucha o pelea.

La sección 5.9 resume las medidas a tomar cuando se ha desarrollado un conflicto hasta el punto que el vigilante de seguridad no puede, por su propia seguridad, o no debe, debido a las circunstancias del conflicto, verse involucrado o tomar medidas para resolver la situación.

En todos los casos el vigilante de seguridad debe tener claro que el conflicto tiene potencial para evolucionar a enfado, agresión y, en último término, violencia. Su intervención precoz, por ejemplo, en una disputa verbal en la que no hay amenaza de daños o peligro, puede tener el efecto de agravar el conflicto.

La intervención precoz también puede, como se explicó en la sección 5.9, tener el efecto de volver el conflicto contra él.

Por lo tanto, las decisiones críticas para el vigilante de seguridad son:

- ◆ La decisión de intervenir.
- ◆ Cuándo intervenir.
- ◆ Cómo intervenir para manejar el problema.

El primer punto o decisión, intervenir, está basado en las circunstancias, en el momento y en las personas involucradas. Es imposible identificar todas las circunstancias y proporcionar orientaciones para cada situación. La desactivación de conflictos mediante el uso de la capacidad de comunicación es donde el vigilante puede, debe o necesita llegar a estar implicado en un intento por resolver el problema, ejemplos de este tipo de conflictos son:

- ◆ Desacuerdo entre compañeros miembros del equipo.
- ◆ Desacuerdo entre el vigilante y miembros del público, es decir, insistir en que un intruso abandone las instalaciones o aprehender un ratero.
- ◆ Desacuerdo entre el vigilante y miembros del personal de

planta o del cliente, es decir, hacer cumplir las normas, como el quebrantamiento de las normas de no fumar.

- ◆ Cuando se enfrenta a una situación en la que las amenazas llevan al vigilante a creer que pueda estar en peligro de daño y no pueda escapar o evitar la situación.
- ◆ Donde haya riesgo de dañar a terceros que sean responsabilidad del vigilante de seguridad, es decir, un visitante de las instalaciones o un cliente en una tienda.

El segundo punto, cuándo intervenir, es el más importante y el área en la que el vigilante debe usar sus conocimientos y comprensión de todas las normas de comunicación para evaluar la situación. En la evaluación se debe tener en cuenta lo siguiente:

- ◆ Cuál es la causa; si no es evidente o aparente mediante la escucha y observación, intentar hallarla antes de intervenir.
- ◆ Escuchar el lenguaje usado, insultante o abusivo, etc.
- ◆ Escuchar el volumen de voz, tono, enfadados o agresivos.
- ◆ Observar si todas las partes son agresivas o algunas son razonables y pasivas.
- ◆ Observar qué tipo de lenguaje corporal se está demostrando, es decir, amenazante agitando el puño cerrado, contacto físico empujando / zarandeando.
- ◆ Observar cuántos están involucrados, es decir, uno a uno, grupo con grupo, o uno contra un grupo, etc.

Los grupos son los más difíciles de evaluar ya que puede haber más de un agresor, o el cuerpo principal del grupo puede estar en los espectadores más que en los participantes.

La evaluación inicial debe destacar la parte o partes principal(es) involucrada(s), estas son las personas en las que se tiene que centrar el vigilante de seguridad.

A la evaluación, el vigilante de seguridad tiene que tener claro quién o cuántos están realmente involucrados, cuál es la causa del conflicto y si evolucionará, o si está evolucionando, a una situación en la que haya riesgo de que alguien sufra daños o esté en peligro.

Luego se toma la decisión de intervenir y se hace el acercamiento.

El vigilante de seguridad se debe asegurar que se comunica el problema y que se dispone de ayuda antes de colocarse en una situación que pueda presentarle algún peligro.

El tercer punto, cómo manejar, es doble, combinando el uso de orientaciones para la intervención, con el empleo de las técnicas de comunicación para apoyar o reforzar las orientaciones.

Orientaciones para la intervención:

No hacer un contacto ocular continuo:

Se debe mantener un contacto ocular ocasional, pero no indebidamente ya que mirar fijamente puede tener el efecto de poner nerviosa a la gente. Se debe prestar atención a los alrededores y al movimiento del cuerpo, manos y pies del agresor, etc.

No ser agresivo:

Mostrar signos de agresión contrarrestará todos los demás intentos de desactivar la situación, estos signos como levantar la voz, señalar con el dedo o levantar los brazos, se deben evitar.

No levantar la voz:

Esto fuerza al agresor a igualar la voz, incrementando innecesariamente el nivel de agresión.

No se aleje o acerque de la situación

Permanezca a la distancia de un brazo para no estar demasiado próximo y aparecer intimidatorio, ni demasiado lejos para mostrar interés e implicación.

No tome partido:

La causa del conflicto puede ser un agravio o desacuerdo auténtico. Tomar un partido equivocado o parecer que apoya indebidamente a una de las partes, puede aumentar el nivel de agresión o volverla contra el vigilante de seguridad.

No haga contacto físico:

Con la excepción de los gestos de franqueza, como estrechar

las manos, se debe evitar el contacto físico ya que el agresor puede sentirse contenido o amenazado y acudir a la violencia como defensa natural.

No dar órdenes:

Los vigilantes de seguridad, especialmente de uniforme, dan la impresión de autoridad. Puede dar lugar a resistencia por algunas personas y cuando se dan órdenes, sólo aumentan la resistencia.

No acercarse como si se estuviera preparado a una confrontación:

La precipitación, o dar zancadas hacia el agresor, le pondrá inmediatamente en guardia y hará más difícil iniciar una conversación razonable.

No sostenga objetos que puedan ser, o pueda parecer que son, un arma:

Cuando el vigilante de seguridad pueda tener una linterna o una radio en la mano, puede que parezca un arma a usar contra el agresor. Estos elementos se deben devolver a sus soportes o colocarse en el bolsillo, especialmente al acercarse.

No se de la vuelta:

Es importante ganarse el respeto del agresor. Para hacerlo también se debe mostrar respeto. Darse la vuelta o conversar con los espectadores mostrará falta de interés o de atención al problema.

Permanezca autoritario:

Un aspecto importante de la desactivación es la transferencia del control de la situación desde el agresor al vigilante de seguridad.

Este control se transfiere cuando el vigilante obtiene el respeto, confianza y seguridad del agresor.

El vigilante de seguridad debe poder tomar este control y demostrar al agresor que ya no está acusado, siendo autoritario y seguro.

Mostrar siempre respeto:

Intercambiar insultos, hacer observaciones despectivas, desestimar o ignorar las opiniones del agresor, aumentará el potencial de enfado o violencia.

Intentar desinflar o desviar la situación:

Haciendo comentarios como, por ejemplo "quiere que llamemos a la policía" o " esto se debe tratar con dirección" mostrará interés en el problema.

Otros comentarios similares centrarán la atención del agresor a otros puntos o aspectos que, quizás no ha tenido en cuenta, desviando por ello sus pensamientos y, posiblemente, desinflando sus argumentos.

Uso de ruegos:

Durante una conversación, comentarios como "es esto merecedor del problema" o "porqué molestar" pueden tener el efecto implícito de que el agresor está por encima de su comportamiento.

La mayoría de estos puntos implican recibir o proporcionar un mensaje, es el uso de varios métodos de comunicación.

Los puntos siguientes detallarán con mayor precisión cómo se usan las comunicaciones combinadas con la lista de comprobación.

Las técnicas de comunicación usadas son:

- ◆ Observación visual
- ◆ Escucha
- ◆ Lenguaje corporal
- ◆ Habla

Uso de la información visual:

La evaluación inicial implica la interpretación de las imágenes y el lenguaje corporal usados. En la intervención, el lenguaje corporal da al agresor una imagen de calma y franqueza opuesta a sentirse amenazado o retenido.

Escucha:

Prestar atención y concentrarse en lo que se dice y cómo se dice, demuestra interés y proporciona algo de la información necesaria para abordar la situación.

Uso del lenguaje corporal:

Una postura amistosa franca, brazos extendidos separados de los costados y hacia (no mirando fijamente) la parte más enfadada o agresiva.

Mover el cuerpo en respuesta al movimiento.

Uso de la comunicación verbal:

Hablar con voz tranquila ofrece una contribución positiva a los puntos suscitados.

El discurso es igualmente importante y la desactivación requerirá una selección cuidadosa del tipo de comentarios usados.

En general, el tono se debe adaptar a un discurso de aspecto conciliador, sin pérdida del elemento de autoridad y no mentir o engañar al agresor.

Si las acciones del agresor le llevan aparejadas graves consecuencias, estas se pueden declarar siempre que el tono y el discurso permanezcan conciliadores.

Los aspectos más importantes del uso de las técnicas de comunicación no son simplemente la reacción o el uso de las técnicas adquiridas para desactivar sino, igualmente importante, el uso de estas técnicas para evaluar la situación y ganar confianza para intervenir.

El vigilante de seguridad no se debe colocar en peligro innecesariamente.

Información a los miembros del público

Los vigilantes de seguridad deben tener precaución cuando faciliten información al público por las siguientes razones:

- ◆ La interpretación errónea por el público de los comentarios hechos por el vigilante de seguridad puede producir pánico.

11.4 Información al público

- ◆ Se pueden plantear posibles pleitos contra el cliente o empresario como resultado de la información dada.
- ◆ Cualquiera mal informado o comentarios casuales, puede dar lugar a publicidad adversa.
- ◆ Los comentarios hechos, o la información facilitada, puede violar el contrato de seguro de los clientes o empresarios.
- ◆ El vigilante de seguridad puede no ser conocedor de todos los hechos / información general.
- ◆ El vigilante de seguridad raramente estaría autorizado para hablar en nombre del cliente o del empresario.
- ◆ El vigilante de seguridad puede proporcionar información valiosa o confidencial, que podría contribuir a una violación de la seguridad en fecha futura.

Los problemas asociados se pueden reducir cuando el vigilante de seguridad tiene acceso a alguna forma de comunicación con sus superiores o donde sus instrucciones indican claramente en qué etapa y a quién remite los asuntos.

Seguir instrucciones

Para la seguridad efectiva de cualquier instalación, los vigilantes de seguridad deben ser disciplinados y capaces de aceptar, interpretar y actuar de acuerdo con las instrucciones de sus superiores, esto es especialmente importante en situaciones de emergencia.

11.5 Seguir instrucciones

Estas instrucciones pueden ser por escrito, como parte de procedimientos operativos o instrucciones de tarea.

Para los cambios del día a día, o en caso de un incidente, las instrucciones pueden ser mediante mensajes verbales directos, por teléfono o por radio.

El vigilante de seguridad debe comprender, aceptar y respetar una cadena de autoridad o de mando establecida tanto para la seguridad de las instalaciones protegidas como por su propia seguridad y bienestar.

Cuando se dan instrucciones, el vigilante de seguridad debe

interpretarlas y, cuando tenga dudas respecto a la claridad, no debe dudar en preguntarlas.

En esta industria no hay lugar para aquellos que creen que lo saben todo o que tienen dificultades en aceptar la autoridad, ya que esta actitud no sólo afecta o pone en peligro a ellos mismos, sino también a todos los que les rodean.

Todos los vigilantes de seguridad no deben tener ninguna duda respecto a de quién aceptan instrucciones. Esto se hace estableciendo una estructura de dirección o cadena de mando y claros procedimientos de comunicación.

Trabajo como miembro de un equipo

La naturaleza del trabajo de seguridad implica trabajar en grupos o equipos y, como tal, la industria se ha construido alrededor de líneas semimilitares.

Es necesario mantener el control y supervisión de un gran número de personas dispersas por una ciudad o país.

Cada equipo se debe desarrollar en una unidad de trabajo independiente eficiente, que trabajará unida y cooperará con las demás por su propio bien y para el beneficio de la tarea de la que son responsables.

El mal trabajo en equipo tendrá impacto sobre la calidad del servicio y reducirá la moral del equipo.

11.6 Trabajo en equipo

A continuación se resaltan los aspectos más importantes del trabajo en equipo.

- ◆ Tener consideración con los demás por lo que respecta al control de entrada y salida y el absentismo.
- ◆ Estar siempre preparado para escuchar a los demás.
- ◆ Discutir los problemas o quejas francamente para evitar barreras o el desarrollo de conflictos.
- ◆ Recordar que el comportamiento afecta a los que le rodean.
- ◆ No cargar problemas personales sobre los demás.
- ◆ Cooperar respecto a cambios in situ o en la lista para ayudar a otros.
- ◆ Reconocer los puntos fuertes y débiles de los demás y

ayudarles cuando se pueda.

- ◆ Hacerse cargo de su parte de obligaciones y responsabilidades no dejando a otros que lo hagan.
- ◆ Ser honesto con los miembros del equipo.
- ◆ Ayudar en los momentos de peligro sin importar las diferencias personales que pueda haber.
- ◆ No traspasar a los demás problemas que sean responsabilidad propia de resolver.
- ◆ Entender lo que es el trabajo y lo que se espera de uno
- ◆ El trabajo en equipo implica compromiso y cooperación.
- ◆ No dudar en hacer observaciones o preguntar a otros.
- ◆ Comportarse profesionalmente en todo momento.

| | |
|------------------|------------------------------------|
| | <i>Contenido</i> |
| Unidad 12 | <i>Relaciones laborales</i> |
| 12.0 | Declaración de objetivos |
| 12.1 | Evolución histórica |
| 12.2 | Términos comunes |
| 12.3 | Estructuras del sistema |
| 12.4 | Impacto de los agentes sociales |

| | |
|---|---|
| 12.0 | Objetivos: |
| 12.1 Evolución histórica No Genérico | El objetivo es resumir la evolución histórica de la representación de los trabajadores y de los empresarios ----- |
| 12.2 Términos comunes | El objetivo es entender los diversos términos comunes usados en la estructura de las relaciones laborales ----- |
| 12.3 Estructuras del sistema No Genérico | El objetivo es resumir la estructura del sistema de relaciones laborales ----- |
| 12.4 Impacto de los agentes sociales No Genérico | El objetivo es indicar el impacto de las asociaciones de empleados y empresarios sobre las leyes y condiciones laborales ----- |

12.1 Evolución histórica

Evolución histórica a nivel europeo

Las relaciones laborales tienen una larga historia. Desde la Edad Media, existieron asociaciones profesionales conocidas como gremios, que asociaban principalmente a los artesanos. A medida que creció la industrialización, y apareció el primer trabajo de fábrica, se formaron los sindicatos para luchar contra la explotación de los trabajadores y poner de manifiesto la voz de la nueva clase trabajadora. La creciente conciencia social llevó a la introducción de las leyes que rigen el mundo del trabajo. Los partidos socialistas habían sido formados por los propios sindicatos, en muchos casos, y cada vez ganaban más poder parlamentario. Después de 1945, se desarrollaron dos modelos de sindicatos diferentes. El sistema británico tenía poca o ninguna base legislativa y se formó principalmente sobre convenios colectivos y el sistema de delegados sindicales electos, que realizaban muchas funciones para las relaciones industriales y el establecimiento de convenios colectivos. Muchos otros países europeos adoptaron una legislación laboral detallada del puesto de trabajo, incluyendo la creación de comités de empresa, junto con un sistema de negociación centralizada para todos los sectores industriales. Los sindicatos reforzaron su cooperación internacional en Europa a medida que sus países iniciaron las primeras formas de cooperación europea, a través de la reestructuración de la industria del acero (tratado de París, 1951) que dio lugar a la Unión Económica Europea (tratados de Roma, 1957). Las instituciones europeas comenzaron a introducir propuestas, centradas principalmente en las reglas económicas. También hay nuevas normas sociales (leyes europeas) concernientes a aspectos de la protección social. La fundación de la Unión Europea y el tratado de Maastricht (1992) hicieron del debate social un elemento permanente de la política europea. La Comisión Europea orienta el diálogo social por sectores. Dentro del alcance del diálogo social, se están desarrollando proyectos y discutiendo problemas que interesan tanto a empresarios como a sindicatos, en los principales sectores industriales.

Este Manual de formación europeo para vigilancia básica, es uno de dichos proyectos, desarrollado a través del diálogo social entre sindicatos y organizaciones empresariales del sector.

En Berlín, el 11 de Junio de 1999, los empresarios (la CoESS) y los sindicatos (UNI-Europa, anteriormente Euro-FIET) convinieron el reconocimiento mutuo a nivel europeo, nacional y local.

Evolución histórica a nivel nacional

A detallar

El Diálogo Social Europeo se inició en 1995, coordinado por la Comisión Europea. Los agentes no estaban familiarizados unos con otros y los principios fueron, a veces, lentos. Los trabajadores y sus organizaciones estaban representados por EURO-FIET (UNI-Europa a partir del 01-01-2000). Los empresarios fueron representados por la CoESS. Decidieron poner en el orden del día la enseñanza y la formación.

Además del reconocimiento mutuo, el orden del día común incluyó:

- ◆ Programa de formación europeo conjunto;
 - ◆ Concesión d contratos por el sector público;
 - ◆ Ampliación de la UE para incluir Europa Central y del Este.
-

12.2 Términos comunes

Las relaciones laborales tienen diversos términos o frases; una breve descripción de algunos de los términos más comunes es la siguiente:

Arbitraje / conciliación:

Proceso de buscar una decisión o solución mediante un tercero.

Negociación colectiva centralizada:

Marco para la negociación nacional que involucra a las principales asociaciones representativas de los sindicatos y empresarios

Negociación colectiva:

Marco para la negociación nacional entre sindicatos y empresarios.

Conferencia:

La reunión principal de delegados sindicales.

Conflicto:

Motivo de queja que involucra a un grupo o individuo.

Delegado:

Miembro sindical con derecho a asistir y votar en una conferencia / congreso.

Demarcación:

La distinción entre las diversas técnicas, oficios o tipos de empleo.

Protesta:

Incumplimiento del empresario de respetar el convenio o legislación colectivos.

Delegado sindical:

Empleado de la empresa que es representante del sindicato en el lugar de trabajo y actúa en nombre de los miembros del sindicato en los temas de relaciones industriales.

Huelga:

Suspensión del trabajo como resultado de una protesta o conflicto no resuelto.

Comité / consejo de empresa:

Organismo de trabajadores elegidos para consultar con la dirección.

Dirigente sindical:

Empleado de un sindicato con dedicación plena, que se coordina con los delegados sindicales y representa al sindicato en las negociaciones.

A detallar a nivel nacional

12.3 Estructura del sistema

El Diálogo Social Europeo (sistema)

La Dirección General de Empleo y Asuntos Sociales de la Comisión Europea orientó el Diálogo Social Europeo.

El comisario europeo para el empleo controla esta DG. Un representante de la Comisión preside las reuniones de los agentes sociales (la CoESS y UNI-Europa). Las reuniones son patrocinadas y presididas por la Comisión Europea. Las reuniones del Diálogo Social tienen lugar en los edificios de la Comisión Europea, en Bruselas. Se dispone de servicio de intérpretes. La situación crea una buena base para que los representantes de los empresarios y empleados discutan y negocien problemas europeos relacionados con el sector de la seguridad privada. Los empleados están representados por UNI-Europa, rama europea de UNI (Red Internacional de Sindicatos) que representa a 900 sindicatos de 130 países de todo el mundo). UNI-Europa representa a los sindicatos de todos los países europeos. En la industria de la seguridad privada, UNI-Europa representa a alrededor de 300.000 empleados.

Los empresarios están representados por la CoESS. La CoESS tiene miembros en todos los países europeos y representa a casi 10.000 empresas que dan empleo a 500.000 empleados. La facturación total es aproximadamente 8.500 millones de euros. (8.500 M€).

A detallar a nivel nacional

12.4 Impacto de los agentes sociales

La Comisión Europea establece su propia política social. El tratado de Amsterdam (1997) exige la consulta a los agentes sociales antes de decidir e implantar la política social y del mercado de trabajo en Europa. Si los agentes sociales llegan a un acuerdo sobre las direcciones de la política, la Comisión las hará cumplir. Este marco de propuestas se conoce como el libro verde.

Los agentes sociales del sector de la seguridad privada tienen un interés común en análisis y convenios conjuntos sobre el desarrollo del sector. De esta forma se puede influir en la reglamentación y legislación para adaptarlas a las necesidades y demandas del sector. Los agentes sociales también pueden utilizar su opinión conjunta para obtener el apoyo de la Comisión Europea. La Comisión tiene más poder e influencia sobre los estados miembros que los agentes individuales.

Las organizaciones del mercado de trabajo en los países de la UE, tienen una notable influencia en la sociedad europea. Llegan a convenios colectivos a nivel confederación, participando también en la redacción de la legislación que afecta al mercado laboral. Los convenios a nivel nacional conciernen, generalmente, al marco para sueldos, salarios, costes sociales, pensiones, formación, tiempo de trabajo y condiciones de trabajo, además de las normas generales del mercado laboral.

Las principales líneas del sistema son:

Organización central de empresarios y Convenio centralizado
Organización central de empleados

Unión de empresarios y Sindicatos *Convenio colectivo*

Delegados de empresa y Delegados sindicales *Convenios establecidos localmente*

Empresa y Empleado *Contrato de empleo*

Una vez que las organizaciones centrales han llegado a un convenio de ingresos centralizado, los sindicatos y asociaciones empresariales negociarían los detalles menores para adecuarse a las necesidades de los sectores individuales, como el de la seguridad privada. En aquellos casos en los que las organizaciones centrales no negocien o no lleguen a un acuerdo o recomendaciones, las asociaciones empresariales y sindicatos negociarían convenios colectivos para cada sector. Estos convenios abarcan las condiciones salariales y laborales. Una vez que las negociaciones hayan concluido, los convenios se adaptan a las demandas de las empresas, autoridades municipales e instituciones. La experiencia del pasado ha demostrado que los convenios colectivos aún proporcionan más oportunidades para soluciones sobre horas de trabajo, salarios y otras condiciones de trabajo a establecer localmente.

Al igual que el derecho de los empresarios a organizarse en organizaciones centrales y afiliadas, los empleados también tienen derecho a pertenecer a sindicatos. De hecho, la afiliación a sindicatos y organizaciones significa mejores convenios y condiciones de trabajo.

Descripción de las relaciones laborales actuales en la empresa para la que trabaja.

A detallar a nivel nacional

Contenido

Unidad 13

Reglamentación laboral

13.0

Declaración de objetivos

13.1

Legislación laboral

13.2

Convenios colectivos

13.3

Normas de la empresa

13.4

Contrato individual

13.5

Lista de comprobación de empleados

| | |
|--|--|
| 13.0 | Declaración de objetivos |
| 13.1 Legislación laboral | El objetivo es listar la principal legislación relacionada con el trabajo que puede tener impacto sobre la industria |
| 13.2 Convenios colectivos | El objetivo es describir los principios de los convenios laborales |
| 13.3 Normas de la empresa | El objetivo es resumir las normas generales del empleo profesional |
| 13.4 Contrato de empleo individual | El objetivo es resumir los puntos importantes de los contratos de trabajo individuales. |
| 13.5 Lista de comprobación de empleados | El objetivo es proporcionar un instrumento para las necesidades de información de los empleados. |

13.0 General Objetivos

Declaración de objetivos

Los agentes sociales convienen que disponer de buenas condiciones de trabajo es un factor importante para determinar la calidad del servicio ofrecido a todos los clientes. Un clima de relaciones laborales saludable entre las organizaciones empresariales y los sindicatos, y unas buenas condiciones de trabajo, incrementan la satisfacción en el trabajo de los empleados y les permite mejorar el servicio que prestan. Dichos elementos, como disponer de nivel de remuneración convenido y aceptable, sistemas y procedimientos de seguridad e higiene, posibilidades de progreso profesional y desarrollo personal, organización e implicación de los empleados, todas ellas constituyen beneficios en la calidad de servicio para los clientes, empresarios y empleados son todos parte integral de estos.

El alumno aprende en el programa profesional que hay:

- ◆ Legislación laboral
- ◆ Convenios colectivos
- ◆ Normas de la empresa
- ◆ Contrato de empleo

Los alumnos deben saber (sin detallar) cómo surgen las leyes y convenios colectivos de trabajo.

También deben saber quiénes son los agentes involucrados en el campo de las relaciones laborales.

Deben conocer los relativo a los delegados sindicales y cómo ponerse en contacto con ellos.

También deben saber qué es un comité de empresa, quiénes son sus miembros y cómo ponerse en contacto con ellos. A nivel nacional, llegar a saber quién es quién en relación con la empresa para la que trabaja.

13.1 Legislación

Legislación laboral:

- ◆ tiempo de trabajo
- ◆ salario mínimo
- ◆ condiciones de trabajo
- ◆ seguridad social
- ◆ seguridad e higiene
- ◆ comité de empresa
- ◆ etc.

A detallar a nivel nacional

13.2 Convenios colectivos

Convenios colectivos de trabajo:

- ◆ salarios
- ◆ tiempo de trabajo y programación de turnos
- ◆ vacaciones
- ◆ pensiones
- ◆ beneficios por enfermedad
- ◆ criterios para el contrato de empleo
- ◆ pago de costos
- ◆ seguridad e higiene
- ◆ gastos de desplazamiento y beneficios
- ◆ enseñanza
- ◆ función y descripciones de trabajo
- ◆ suministro de material / uniforme, etc.
- ◆ etc.

A detallar a nivel nacional

13.3 Normas de la empresa

Normas de la empresa:

- ◆ criterios de comportamiento
- ◆ uniformes
- ◆ reglamentos de legislación
- ◆ evaluación del rendimiento
- ◆ material (linternas, aparato de comunicaciones móvil)
- ◆ qué hacer en caso de enfermedad
- ◆ etc.

A detallar a nivel nacional

13.4 Contrato de empleo individual

El contrato de empleo individual

- ◆ partes (empleado y empresario)
- ◆ fecha inicial
- ◆ dedicación plena / tiempo parcial y cantidad de horas
- ◆ salario y perspectivas
- ◆ etc.

A detallar a nivel nacional

13.5 Lista de comprobación de empleados

Práctica en una empresa de servicios.

El alumno debe rellenar esta lista de comprobación personal. También tiene que marcar los puntos que ha aprendido. Esta lista de comprobación representa una herramienta para los empleados para completar su conocimiento sobre sus condiciones de trabajo.

Nombre: _____

Fecha de inicio del empleo: ____/____/____

Área de trabajo: _____

Supervisor más próximo:

- ◆ Se han comprobado los antecedentes (comunicación policial) sí/no
- ◆ Se ha hecho el control sanitario ____/____/____
- ◆ Se ha proporcionado contrato escrito ____/____/____

Condiciones de trabajo

- ◆ Período de prueba
- ◆ Horas de trabajo y lista
- ◆ Pausas
- ◆ Derechos por enfermedad y procedimiento de comunicación
- ◆ Plan de lesiones en servicio
- ◆ Ropa y tarjeta de identidad
- ◆ salario y día de pago
- ◆ Permiso anual
- ◆ Certificado de impuestos y contacto bancario

- ◆ Cambios en la información personal
- ◆ Delegado sindical

Atención sanitaria en la empresa

- ◆ Centro de salud a utilizar

Seguridad, higiene y bienestar

- ◆ *Instrucciones generales de seguridad e higiene*
- ◆ Riesgos laborales
- ◆ ***Organización de seguridad e higiene***
- ◆ Representante de seguridad
- ◆ Declaración de seguridad

Comunidad laboral

Información sobre la empresa:

- ◆ Función y valores
- ◆ Mi unidad de trabajo:
- ◆ Normas, responsabilidades y colega de apoyo
- ◆ Contratación y enseñanza profesional

Material adicional entregado:

- ◆ Folleto de la empresa
- ◆ Norma de la empresa
- ◆ Convenio colectivo
- ◆ Quejas y procedimientos disciplinarios
- ◆ Política y procedimiento de hostigamiento
- ◆

Conocimiento del lugar de trabajo

- ◆ Riesgos en el trabajo y en el puesto de trabajo
- ◆ Uso de los elementos de protección individual
- ◆ Instrucciones sobre primeros auxilios
- ◆ Números e instrucciones de emergencia
- ◆ Métodos de trabajo seguros
- ◆ Instrucciones específicas del cliente

Cliente

- ◆ Tener conocimientos sobre el contrato entre la empresa y el cliente
- ◆ Las calidades y características en la empresa cliente
- ◆ El cliente y sus clientes
- ◆ Cooperación con los clientes (informes, reuniones ...)
- ◆ Personas de contacto en una empresa
- ◆ Problemas especiales de seguridad e higiene en una empresa cliente
- ◆ Realimentación a su empresa y/o el cliente

A detallar a nivel nacional

Unidad 14

Criterios de evaluación

Resumen:

Cartera del trabajo del curso **100%**

Técnica:

Familiarización y desarrollo in situ **50%**

Información sobre sistemas del lugar de trabajo **25%**

Examen escrito **25%**

Criterios de rendimiento:

Los criterios de rendimiento serán detallados en las hojas de calificación

Puntuación:

Aprobado **50% - 64%**

Mérito **65% - 79%**

Distinción **80% - 100%**