



Primeras Jornadas APROSER: «La Seguridad Privada es imprescindible para la Seguridad Pública»

Las Primeras Jornadas celebradas por APROSER, que tuvieron por escenario Madrid, con asistencia de doscientos profesionales del Sector, han servido de marco para efectuar un profundo análisis de las relaciones entre la Seguridad Privada y la Seguridad Pública y llevaron a la coincidencia de

que la primera, ofrecida por las empresas del ramo, resulta imprescindible para la Seguridad Pública. En la sesión de apertura intervino el Comisario General de Seguridad Ciudadana, Santiago Cuadro, y la clausura corrió a cargo de Ángel Vizcaíno, presidente de APROSER. (Páginas 8, 9 y 10). •

2ª Conferencia Europea de Seguridad Privada

Conclusiones de la "Cumbre" de Berlín: «La calidad es tan importante como el precio»

La 2ª Conferencia Europea de Seguridad, celebrada en Berlín, ha constituido una prolongación eficaz de la celebrada, en 1966, en Londres. En esta nueva cita, en la que se ha contemplado la ampliación de la UE, se ha dado cabida a algunos países de la Europa del Este –Polonia, Hungría, Chequia– y a Suiza. Entre las importantes conclusiones alcanzadas destaca la afirmación, unánimemente compartida por la totalidad de los conferenciantes, de que la calidad de la Seguridad es tan importante como el precio del servicio. (Última página) •



Opinión

La seguridad Privada ante el tercer milenio
(Página 2)

Inquietudes del sector
(Página 2)

Calidad: tenerla y demostrarla
(Página 7)

ENTREVISTA / Juan Manuel R. Zarco, Director de Seguridad y Gestión del Efectivo del Grupo Caja Madrid

«En tecnología, hemos traspasado la barrera del milenio antes de que se produzca»

El Director de Seguridad y Gestión del Efectivo del Grupo Caja de Madrid, Juan Manuel R. Zarco analiza, en unas amplias declaraciones concedidas al Boletín Informativo APROSER, todos los aspectos inherentes a su labor que son, en grandes líneas, los que ocupan y preocupan al resto de las empresas del sector,

especialmente las bancarias y, más en concreto, las entidades receptoras de dinero. Reconoce que las inversiones en la actividad de seguridad en el sector financiero son muy altas, lo que ha permitido traspasar la barrera del milenio, en materia tecnológica, bastante antes de que se produjera este tránsito. (Páginas 3 a 7) •



“La Seguridad Privada ante el tercer milenio”

Al margen de polémicas y toda clase de consideraciones, lo cierto es que dentro de pocos días los calendarios marcarán un guarismo, hasta ahora mágico, al comunicarnos un nuevo año: el 2000.

Llegados a este punto, el análisis de la situación actual de la Seguridad Privada viene determinado por el alto grado de maduración del Sector, alcanzado en sus cerca de tres décadas de existencia así como por la aparición, en los últimos años, de una problemática que está creando importantes dificultades a la hora de prestar servicios de vigilancia: la falta de personal habilitado. Y este es el gran reto al que hacer frente, de manera prioritaria y urgente, en el umbral del tercer milenio.

Básicamente, tres son las razones por las que se ha llegado a esta situación. En primer lugar, el constante decremento de los índices de natalidad, desde hace ya dos décadas, que tiene como consecuencia la disminución de la población, en el entorno de los 20-22 años, de la que se nutre fundamentalmente el Sector. En segundo lugar, la promulgación de la Ley de Seguridad Privada de 1992 que establece nuevos requisitos para la obtención de la habilitación por parte del Ministerio del Interior, amén de

una nueva mayor complejidad en su tramitación administrativa. Y, en tercer lugar, el importante crecimiento de la actividad económica que ha creado nuevas oportunidades de trabajo para los jóvenes, hoy con formación universitaria en gran proporción, que prefieren dedicarse a la actividad para la que han realizado sus estudios.

De esta situación han tomado conciencia tanto los empresarios del Sector como los Sindicatos y la misma Administración, el Ministerio del Interior. Todos estamos sensibilizados ante este problema y buscando soluciones que no son nada fáciles.

Pero el reto está ahí. Y la línea ha de ser la de continuar debatiendo entre las partes los diferentes enfoques y alternativas que culminen con la solución de éste, hoy por hoy, número uno de los problemas del Sector.

APROSER está y estará en la vanguardia de los trabajos, impulsos e iniciativas tendentes a lograr este prioritario objetivo. Estamos seguros que las demás partes implicadas también lo estarán. Entre todos encontraremos la solución. •

Inquietudes del Sector

En la actualidad estamos sufriendo una extremada escasez de recursos humanos de vigilancia que, ante la normativa actual, no se sienten atraídos por el ejercicio de la profesión de Vigilante de Seguridad.

Esta situación viene agravada por el actual estado de la economía y por los dilatados plazos de espera que sufre el candidato entre la obtención de su título en el Centro de Formación autorizado y la celebración del examen que le homologa, momento a partir del cual puede comenzar a trabajar en una empresa de seguridad.

Por parte de APROSER se han mantenido contactos al más alto nivel con la Secretaria de Estado para la Seguridad, Subdirección General de la Policía, Comisaría General de la Seguridad Ciudadana y Unidad Central de Seguridad Privada, haciendo valer la

tesis de la necesidad de modificar los procedimientos que existen actualmente para acceder a la profesión de vigilante, con el ánimo de conseguir un mayor número de candidatos al simplificar el acceso.

Como alternativa propuesta figura la posibilidad de que el candidato que haya superado el curso de formación pueda comenzar su trabajo con carácter provisional hasta la superación de las pruebas oficiales del Ministerio del Interior.

También se ha barajado la posibilidad de que los exámenes de los centros privados de formación, con la supervisión y presencia de las Unidades de Seguridad Privada, constituyan la habilitación para el acceso al puesto de trabajo, concediéndose a los candidatos su tarjeta de identidad profesional.

También podría ser factible, como se ha puesto de manifiesto en alguna de las reuniones mantenidas, la posibilidad de que el requisito de presentación del título del centro de formación sea exigido a la hora del examen oficial y no como trámite inexcusable para ser admitido con carácter previo, lo que llevaría a simultanear el comienzo del curso de formación con la publicación de la convocatoria, reduciendo sensiblemente el tiempo de espera entre la finalización del curso y el examen que habilita para el ejercicio de la profesión.

A raíz de la buena acogida y la comprensión que han mostrado todos los órganos del Ministerio del Interior que han mantenido reuniones con los representantes de APROSER, confiamos en una rápida solución a este problema de tanta gravedad para las empresas del sector. •

“1999 finalizará con una de las tasas de atracos a las instituciones de crédito más bajas de la Unión Europea”

Juan Manuel R. Zarco es el Director de Seguridad y Gestión del Efectivo del Grupo Caja Madrid. Funcionario del Cuerpo Nacional de Policía en excedencia, dirige el Curso de Dirección de Seguridad de Empresas que ICADE imparte en Madrid, Buenos Aires, Santiago de Chile y Perú.

-Las entidades bancarias son uno de los sectores más atractivos para los delincuentes por su propio cometido de receptoras de dinero, ¿en qué porcentaje de atracos, tanto conseguidos con éxito como frustrados? están, ¿y con respecto a otros sectores?

-Nos atreveríamos a afirmar que el año que termina finalizará con la tendencia a la baja de años anteriores. Si en 1998 el número de atracos fue de 946 y este año la reducción se sitúa en torno a un 20%, la cifra definitiva no debería sobrepasar los 800 atracos para el contexto general de las entidades financieras, lo que viene a constituirse como una de las tasas de atracos a las instituciones de crédito más bajas de la Unión Europea. Hemos de confesar que aportarles estos datos nos proporciona una especial satisfacción, no tanto por el hecho de que los Bancos y Cajas españoles hayan conseguido normalizar una situación que hace algunos años podía calificarse de alarmante y grave, cuanto por su significado en relación al descenso de los niveles de riesgo para empleados y clientes; en definitiva, y de manera especial, de las personas que integran la red de sucursales.

»Estas estadísticas son difícilmente comparables con las de otros sectores porque, con excepción de las joyerías, cree-



Juan Manuel R. Zarco, ante uno de los edificios emblemáticos de cuya seguridad es responsable.

mos que los datos no están tan sistematizados en otras actividades empresariales como los alcanzados por la Dirección General de la Policía y los organismos coordinadores de las entidades de crédito y ahorro españoles en materia de atracos. Estamos seguros que la minuciosidad y pormenorización de éstas harían las delicias de algunos estudiosos. En cualquier caso, las comparaciones serían siempre muy problemáticas.

»En algunos círculos se ha apuntado la posibilidad de que el aumento de los asaltos a joyerías sea una conse-

cuencia del incremento de la seguridad en las instalaciones bancarias y, por ende, de la reducción de los delitos en el sector financiero, lo que habría favorecido un deslizamiento hacia aquella otra actividad delincencial. Creemos que la opinión última corresponde a los expertos policiales, pero en nuestra modesta opinión estimamos que las tipologías de ambos delitos (atracos a sucursal bancaria o a joyería) contienen parámetros desiguales, manifiestan génesis y desarrollos distintos y no se influyen en términos generales.



Juan Manuel R. Zarco, Director de Seguridad y Gestión del Efectivo de Caja Madrid.

–¿Necesitan unas características de seguridad específicas o pueden organizarse como si de cualquier otro establecimiento público se tratase?

–Desde hace años venimos siendo objeto de atención normativa preferente por parte del Ministerio del Interior, en razón a la especial naturaleza de nuestras operaciones y al riesgo que consecuentemente ofrecen. Leyes, reglamentos, decretos, órdenes y resoluciones detallan exhaustivamente la naturaleza de las medidas de seguridad que debemos adoptar, aunque en los últimos años se haya conseguido evitar el *café para todos* y podamos elegir entre varias alternativas, según las características del local y sus riesgos específicos. Las normas obligan incluso a la creación de un departamento de seguridad para cada entidad y al nombramiento de un responsable, cuyas funciones y competencias vienen claramente enumeradas. Tan detallada normativa posiblemente sea un caso único en el mundo y centro de atención y estudio por parte de varios países desde hace tiempo.

–Frente a sus clientes, ¿es preferible que la seguridad se vea o no?

–Como ustedes y los lectores imaginarán, los criterios que estamos trasladándoles son personales y en ningún caso pretenden abanderar las opiniones de otros respetados colegas. Es cierto, no

obstante, que la excelente relación personal y la fluida comunicación que mantenemos nos permite estar permanentemente actualizados sobre iniciativas técnicas u organizativas que adoptamos unos y otros, por lo que la interrelación de ideas y medidas es amplia.

»Pero, por contestar a su pregunta, déjenos decirle que depende del fin que persiga la medida. Hay medidas que tienen un claro efecto disuasivo, como los monitores que avisan de la grabación y seguimiento a distancia de lo que ocurre en algunos locales financieros o los rótulos que avisan de la existencia de medidas de seguridad o del retardo en el acceso al dinero, pero hay otras cuyo fin es sorprender a los delincuentes y obtener informaciones que alerten sobre sus actividades, facilitando la neutralización de sus acciones criminales. Idealmente, muchos de nosotros abogamos por una seguridad disuasiva que convenza a los asaltantes de la inutilidad o el riesgo personal que conllevan sus posibles actuaciones ilícitas. Pero en función de sus riesgos, muchos locales bancarios exigen altos niveles de discreción sobre la naturaleza y establecimiento de sus medidas de seguridad.

–El cliente de un banco, ¿se siente más cómodo si advierte la presencia de un vigilante o un policía?

“Las inversiones en la actividad de seguridad en el sector financiero son muy altas”.

–Los ciudadanos, como inteligentes protagonistas de la calle que son, sienten sin duda alguna los beneficios de la presencia policial y buen prueba de ello son los esfuerzos que están haciendo las autoridades del Ministerio del Interior con el desarrollo de su programa Policía 2000 –Policía de Proximidad–, pero también reconocen los límites razonables de una presencia policial o de seguridad privada. Saben que materialmente es imposible tener a un profesional de la seguridad pública o privada en cada calle o en cada uno de los locales financieros o en la mayor parte de ellos. Si recordamos el número de las sucursales de crédito en nuestro país, unas 38.000, convendremos que no les falta razón. Sin embargo, como mujeres y hombres sensibles a detectar y en su caso rechazar los niveles de inseguridad allí donde se producen, saben que las medidas establecidas por la mayor parte de las entidades de crédito y ahorro cumplen con creces los niveles de protección que exige una sociedad moderna y acceden con tranquilidad a nuestras instalaciones.

–Muchas entidades bancarias poseen sistemas de accesos dobles, con puertas intermedias y sistemas de detección de objetos metálicos, mientras que otras tienen sus entradas sin tantos controles. Hay opiniones para todos los gustos, desde el que piensa que el cliente se siente incómodo tardando tanto tiempo en entrar como el que cree que, a fin de cuentas, ningún banco le obliga a dejar las llaves fuera o aquellos que se sienten mucho más seguros con estas medidas, ¿cuál es su opinión?

–Mire, quisiéramos significarle que todas las opiniones nos parecen especialmente respetables porque todas ellas tienen un denominador común: la pluralidad de ideas, pilar del Estado de derecho. Pero establecida esta base, y con el ánimo de simplificar la respuesta, permítanos recordarles que las entidades financieras esta-

blecen las medidas de seguridad en base a criterios muy alejados de caprichos de diseño interiorista, puramente estéticos o de intuición de algún directivo. Las medidas de protección de un local financiero son previamente estudiadas por los responsables de seguridad de la entidad, en el marco de una acción conjunta con los responsables de otras áreas, de la normativa emanada del Ministerio del Interior y de los riesgos derivados de las características del local: número de empleados, clientes, efectivo, localización geográfica, situación urbana, estadística de agresiones y un largo etcétera.

»También entendemos que algunos ciudadanos las acepten mejor que otros. Por ello, los esfuerzos de muchas entidades están dirigidos, mediante acciones coordinadas, a convencer a todos los usuarios de estas medidas en los accesos de algunas sucursales, que el fin primero y último es potenciar su seguridad en el interior del recinto, de la misma manera que los estrictos controles aeroportuarios –aceptados desde hace mucho tiempo por todos– pretenden asegurar la tranquilidad de los vuelos para las tripulaciones y los pasajeros de las aeronaves, a pesar de las molestias que representan para los usuarios.

–¿Han variado mucho, en los últimos años, los sistemas de seguridad aplicados al mundo de los bancos?

–Para que se hagan una idea, vamos a intentar encontrar un referente sencillo. En materia de costes, los sistemas de filmación de una sucursal bancaria, las históricas cámaras de 35 mm., venían suponéndoles a las entidades de crédito españolas unas inversiones de unas 70.000 pts. por sucursal (ó 140.000 en el peor de los casos). Y no hace tanto tiempo. Hoy día, muchas entidades invierten más de 500.000 pesetas sólo en la instalación de un circuito cerrado de televisión con cámaras y grabación digital en sus locales. Todo ello voluntariamente, porque podrían cumplir la normativa con una cámara y un vídeo analógicos, que sin embargo están muy lejos de alcanzar las posibilidades que la tecnología digital y las comunicaciones permiten para una investigación de vanguardia como la que están liderando muchas entidades financieras españolas.

»En materia de tecnología hemos traspasado la barrera del fin del milenio bastante antes de que se produzca. Vea esas redes digitales que comunican sucursales, servicios centrales, actividades coordinadas. Vea esos centros de televigilancia permanente que siguen a centenares de kilómetros lo que ocurre en puntos remotos, minuto a minuto. Vea esa integración de sistemas que ha disminuido costes y procesos hasta cotas inimaginables hace pocos años. Vea esas nuevas redes de cajeros automáticos, instalados en los sitios más dispares, con un nivel de incidencias mínimo...

“En materia de tecnología, hemos traspasado la barrera del milenio bastante antes de que se produzca”.

–¿Cuál es la Comunidad que más atracos a bancos tiene?, ¿y la que menos?; ¿en razón a qué factores cree que obedece?. Y, concretamente, en Caja Madrid, ¿dónde tienen mayor y menor número de atracos?

–Las estadísticas tienen distinto sesgo, según se consideren desde perspectivas relativas o absolutas. A la hora de hablar de estas últimas, no cabe duda de que los núcleos urbanos con mayor población también cuentan con un mayor número de servicios bancarios y por lo tanto, a partir de una sencilla regla matemática, tienen un mayor número de atracos. Por este motivo, Madrid, Barcelona y Valencia encabezan regularmente, por este orden, la relación de atracos a entidades de crédito.

»En el lugar opuesto, hay afortunadamente muchas provincias que cuentan con poblaciones menos densamente pobladas y con una tasa de delitos muy inferior. En las estadísticas que elabora la AEB se reflejan estas consideraciones de manera más evidente. En uno de los apartados contenidos en sus informes mensuales, el titulado "Número de habitantes de la población", el 50% o más de los atracos corresponde a las localidades de más de 150.000 habitantes. O en ese otro titulado "Situación" (de la su-

cursal), entre el 80% y el 90% de los atracos registrados corresponden al parámetro "casco urbano", el 10% a "periferia" y un 5% a "carretera".

»Muy parecidas estimaciones cabe trasladarle a Caja Madrid, cuyo protagonismo y presencia en la Comunidad madrileña es incuestionable. Es, pues, en esta zona geográfica donde padecemos el mayor número de atracos. Episódicamente, se produce algún desplazamiento de los núcleos urbanos más importantes a los más pequeños de la Comunidad, pero el número de sucursales y la relativa impunidad que ofrece una gran población suelen ser argumentos definitivos en las cifras finales.

–¿En que proporción suelen resultar los atracos fallidos y por qué motivos?

–Son muy variadas las causas que hacen fracasar un atraco a una sucursal bancaria. Desde las más pintorescas, motivadas en ocasiones por la falta de profesionalidad de algunos asaltantes, hasta las más formales, como es la respuesta policial eficaz a una activación de la alarma al inicio del asalto, o las más temibles, como son aquellas en que los empleados se enfrentan y desarman a los delincuentes. No obstante, el porcentaje de atracos frustrados es bajo, entre un 5 y un 7 por 100.

–En general, en las entidades bancarias, el nivel de inversión en Seguridad ¿en qué porcentajes suele estar comparado con otros, por ejemplo, publicidad, formación, etc.? Es decir: los gastos en Seguridad del sector bancario, ¿en qué nivel se establecen o qué prioridad tienen?

–Las inversiones en la actividad de seguridad en el sector financiero son muy altas. Una normativa en constante renovación, unas redes de locales financieros muy densa y en permanente reforma, con unas necesidades de abastecimiento diario o casi diario de efectivo y de mantenimiento periódico de sus sistemas; unos edificios singulares, con obras nunca acabadas dada la vivacidad de las estructuras de estas empresas, y un sin fin de motivos entre los que destacaría la evolución de los propios riesgos, obligan a las entidades de crédito a

“España, y no por pura casualidad, es uno de los países con menor índice de agresiones a vehículos blindados de la UE”.

hacer un gran esfuerzo renovado año tras año, sin llevar a cabo comparaciones con las necesidades de otras áreas, que tienen su propia problemática y su propia respuesta institucional. Los objetivos que involucran a la actividad de los servicios de seguridad, directamente relacionados con la protección de personas y bienes, llevan a las direcciones de las entidades a situar las necesidades de estos servicios en lugar preferente por su propia naturaleza.

–La creciente relación con las entidades bancarias hechas a través de los ordenadores desde el propio domicilio de los clientes, ¿piensa que hará disminuir el número de intentos de atracos a bancos?

–El uso de la llamada Banca Electrónica ocupa un espacio todavía muy reducido en el conjunto de la actividad bancaria y tardará tiempo en extenderse, por lo que su incidencia en el campo de la actividad delictiva no se va a apreciar ni a corto ni a medio plazo. Pero desde hace algún tiempo viene percibiéndose la eficacia de los sistemas de dispensación automática de efectivo entre los distintos medios de disuasión de los atracadores.

»Dispensadores, aceptadores y, a corto plazo, el despegue de los recicladores, unidos a una constante instalación de cajeros automáticos y de novedosos autoservicios (ingresos y pagos), están dificultando el acceso al dinero y obligando a los asaltantes a esperar un tiempo demasiado largo para su propia seguridad. Todos deseamos que esas otras especialidades de la Banca Electrónica, como la banca por teléfono, las transacciones con medios electrónicos (tarjeta monedero, E-cash) o la operatoria bancaria a través de Internet, puedan consolidarse y ser utilizadas masivamente por los clientes dada la comodidad que supondrán para desarrollar sus necesidades financieras y la agilización de la operatoria de nuestras entidades,

que podría incluso favorecer la optimización de la red de sucursales. Todo ello falicitará, sin duda, la estadística de atracos que aún mitigadamente padecemos. Pero creemos que serán necesarios algunos años para acercarnos a esta perspectiva.

–¿Realizan ustedes análisis sistemáticos de resultados de los distintos sistemas de seguridad?

–Desde luego. Y no sólo de los resultados. Antes de la instalación de un sistema, o de un elemento de seguridad, efectuamos multitud de pruebas y análisis. Por ejemplo, hasta la adopción del modelo definitivo de cámara digital de filmación tuvimos que realizar pruebas exhaustivas con más de veinte modelos distintos, dado el nivel de exigencia a que estábamos sometidos en virtud del lugar de instalación. Cada año, la compañía de mantenimiento hace una reproducción de las filmaciones de cada una de las cámaras, si se trata de grabación analógica, o estas pruebas las llevamos a cabo nosotros mismos, desde nuestro Centro de Control, si la grabación es digital. Algo similar podría decirse de los restantes sistemas, como los medios activos instalados en sucursales y edificios, de cuyo nivel de eficacia hacemos un seguimiento permanente a través de un mantenimiento trimestral, las averías que sufren, etc...

–Las entidades bancarias tienen su propio personal para la Seguridad, suelen contratar los servicios de empresas de seguridad o quizá hacen una mezcla de ambas. En cualquier caso, ¿cuáles son las razones para elegir uno u otro sistema?

–Las personas que desarrollan funciones de seguridad en el seno de los departamentos responsables de ella pertenecen en su inmensa mayoría a las plantillas de las entidades. Pero, como ustedes conocen, el personal que realiza funciones de vigilancia debe ser contratado a las compañías especializadas por normativa. En los últimos años, la externalización de los servicios ha estado muy presente en todas las entidades dadas las ventajas económicas y organizativas que representa esta fórmula laboral.

–¿Cuál es su opinión sobre que el dinero recaudado el día pase la noche en los centros de la empresa de seguridad encargada de recogerlo de sus oficinas?

–La cámara centralizada o, dicho de otra forma, la gestión del efectivo por las compañías de seguridad, fue una de las primeras acciones que desarrollamos en nuestra entidad hace 15 años. Nos parecía absurdo el riesgo en la custodia, manipulación y tránsito del efectivo que se derivaba de estas actividades en el seno de nuestras instalaciones centrales. Como nos parecía absurdo el número y perfil de los empleados dedicados a esta actividad. Esta fórmula es un claro ejemplo de la eficacia en la externalización de determinados servicios, ya que desde entonces hemos aumentado notoriamente la operatividad en la recogida-tratamiento-entrega del dinero y optimizado sus costes.

–¿Qué nivel de eficacia piensa usted que tienen los vehículos blindados?, ¿y qué inconvenientes?

–España es uno de los países con menor índice de agresiones a vehículos blindados de la Unión Europea. Y ello no es por pura casualidad. La calidad y seguridad del servicio, unido a las características que normativamente se determinan para estos vehículos, son la clave de este éxito. Pero, como en otras actividades, lo que es bueno para una cosa no lo es para otra. De las exigencias normativas se derivan unos costes muy altos para las empresas, que a su vez lo repercuten en los clientes. La operatividad en algunos núcleos urbanos muy densos se hace particularmente difícil por la dimensión y el peso de estos camiones. Investigación e imaginación se hacen particularmente necesarios en esta actividad para encontrar nuevas fórmulas que, sin perder seguridad, consigan abaratar costes y hagan flexible la distribución del dinero. Sin duda, este es un reto apasionante dada la trascendental importancia que tiene la distribución del efectivo, no sólo para las entidades financieras sino para todo el conjunto de la sociedad. El ejemplo belga de los dos últimos años ha sido todo un aldabonazo en nuestras conciencias.

–La mayoría de los atracos consumados lo han sido en el llamado

"riesgo de acera", ¿qué podría hacerse para evitar este punto flaco?

–Aplicando o desarrollando aspectos tecnológicos complementarios a los mecanismos tradicionales de entrega o recogida del efectivo, como los sistemas que destruyen irremediablemente el efectivo en caso de asalto o la diversificación de los horarios de entrega o recogida a través de elementos contenedores del dinero de fácil acceso para los vigilantes (cajas de transferencia). Creemos que el transporte de fondos está necesitando nuevas ideas, nuevas estrategias, nuevas dosis de imaginación, dentro de la prudencia que exige este servicio. El espectacular desarrollo de la red de cajeros en nuestro país, por ejemplo, está pidiendo un esfuerzo imaginativo por parte de todos a la hora de suministrarles efectivo o mantenerlos, o el imparable aumento de los autómatas en las propias sucursales y las dificultades que empiezan a encontrar los empleados en su carga y seguimiento, que nos obligarán a tomar decisiones de gran calado, o la necesidad de una cámara de compensación, primero para la moneda y luego para los billetes...

–En su opinión, ¿los vigilantes de seguridad destinados en las entidades de crédito necesitan una preparación específica?

–Como el resto de los vigilantes necesitan una amplia preparación, que la normativa recoge profusamente. Pero los riesgos específicos de este servicio nos hacen pensar en la necesidad de algunos complementos formativos de gran interés, como es la actuación en caso de un atraco. Nosotros hemos promovido y realizado numerosas reuniones formativas con vigilantes dedicados a este tipo de servicio, en las que se debatían temas de gran interés para todos.

–¿Qué características deben ser imprescindibles en una persona destinada a vigilar la seguridad de una entidad financiera?

–No tienen por qué ser diferentes de los vigilantes dedicados a otras actividades. En todo caso, cuando el servicio se presta en una sucursal dos son sus mejores atributos: la observación y la prudencia. •

Calidad: tenerla y demostrarla

Opinión unánime del sector, manifestada tanto en la reunión de Berlín como en la de Madrid que organizó APROSER, en algunas ponencias o en los recientes encuentros celebrados por la Dirección General de la Policía, es la idea de que la calidad es un elemento fundamental en la gestión de las empresas de Seguridad Privada.

La calidad primero hay que tenerla y luego poner al alcance de los demás los elementos necesarios para medirla. Si estableciésemos una serie de conceptos a los que responder para llegar a conseguir una garantía de calidad podríamos ajustarnos a los siguientes:

- **Fiabilidad:** prestación del servicio correcto, en el momento preciso, cumpliendo lo acordado.
- **Rapidez/Agilidad:** lo antes posible y sin pegas.
- **Responsabilidad:** demostrar que nos ocupamos de los problemas del cliente.
- **Capacidad/Conocimiento:** para prestar el servicio.
- **Accesibilidad:** supone tener fácil acceso a la persona que el cliente quiera contactar.
- **Cortesía:** educación, respeto, consideración, trato amable pero firme.
- **Información:** se mantiene al cliente informado de cualquier incidencia.
- **Credibilidad:** seguridad, veracidad, honestidad.
- **Seguridad:** ausencia de peligro, riesgo o duda en la prestación del servicio.
- **Empatía:** conocer lo que quiere el cliente.
- **Personalización:** relación personal estrecha.
- **Tangibles:** evidencias físicas, limpieza, aspecto personal equipos, uniformidad, etc.

La correcta aplicación de los Sistemas de Calidad en las empresas se basan también en el cumplimiento estricto de las normas internacionales, así como en la observación de los apartados de gestión de calidad de los Manuales de Organización.

Todo ello tiene un fin claro y definido: conseguir que el cliente se sienta satisfecho de los servicios.

Esta finalidad tiene una serie de fases, que pueden resumirse de la siguiente manera:

- a) Toma de datos.
- b) Estudio técnico.
- c) Oferta de servicios.
- d) Planificación de los servicios.
- e) Evaluaciones periódicas.

Es importante, asimismo, dejar constancia del cumplimiento de los requisitos, de forma documentada a través de certificaciones ISO, AENOR, etc., así como la gestión de los registros de calidad, informes de inspección, encuestas periódicas de calidad, certificaciones de impuestos, seguridad social y demás exigencias legales, informes puntuales de incidencias, control de la documentación y auditorías.

La calidad de los servicios en un sector tan dependiente de la propia valía de sus profesionales va internamente ligada a la formación. Por ello, las empresas de Seguridad Privada en España dedican un gran esfuerzo, tanto a la preparación de sus agentes como al reciclaje permanente de su capital humano.

(Con la colaboración de Prosesa y Ausisegur)

Primeras Jornadas celebradas por APROSER

“La Seguridad Privada es imprescindible para la Seguridad Pública”



El Comisario General de Seguridad Ciudadana, Santiago Cuadro Jaén, que presidió la inauguración, junto a Enrique Sánchez, de la Junta Directiva de APROSER.

Un análisis sobre las relaciones entre Seguridad Privada y Administración Pública fue el motivo que reunió a más de doscientas personas del sector en las primeras Jornadas que, hace unos meses, organizó APROSER.

Las Jornadas, celebradas en Madrid, las inauguró por parte del Ministerio del Interior, el Comisario General de Seguridad Ciudadana, Santiago Cuadro, que estuvo acompañado de Enrique Sánchez, de la Junta Directiva de APROSER.

Cuadro señaló en su intervención la línea ascendente que está siguiendo –aho-

ra y en años precedentes–, el sector de la Seguridad Privada. Trató el asunto de la necesidad de aplicar e incrementar el número de convocatorias para habilitar vigilantes de seguridad en un momento de crecimiento del sector privado.

Se refirió, con especial énfasis, a la necesidad de alcanzar altas cotas de calidad y servicios así como de confianza, que son los ejes en los que se basa la Seguridad, tanto pública como privada. Asimismo, planteó la imprescindible colaboración, y la suma de esfuerzos, entre la Seguridad Pública y la Seguridad Privada, con el objetivo final de beneficiar a la sociedad en general.

Facturación

Por su parte, Enrique Sánchez, en sus palabras de salutación, remarcó la importante interrelación del sector de la Seguridad Privada con la Administración, ya que de ella depende más del 40% de la facturación total de este sector.

“Queremos hacer hincapié en la preocupación que existe en nuestra Asociación, APROSER, así como en todas las empresas que la componemos, por la calidad de los Servicios de Seguridad Privada que se vienen prestando a la sociedad. Y no hay que olvidar que para alcanzar ese nivel de calidad que perse-

guimos hay que cumplir con la legislación, profundizar en la formación de nuestro personal y agilizar la modificación legislativa”.

En las Jornadas se presentaron dos ponencias. Sobre el tema "Calidad y Seguridad: binomio de futuro" disertó, en primer lugar, Carlos Román Crespo, director de Seguridad de RENFE.

Habló desde el punto de vista de los usuarios o contratantes, que deben exigir unos requisitos mínimos de calidad y, con respecto a ellos, seleccionar una serie de proveedores así como calificar la oferta que tienen, y planteó que la Seguridad debe considerarse como una inversión y no como un gasto para las empresas.

Reto

Insistió Carlos Román en la necesidad de profesionalizar al máximo el sector porque, dijo, "a los retos hay que



Las conclusiones fueron presentadas por Enrique Doval (izquierda), miembro de la Junta Directiva de APROSER. El presidente de APROSER, Ángel Vizcaíno (centro) clausuró las Jornadas.

responderles con eficacia, calidad y profesión". Finalmente defendió el respeto a las normas y tarifas acordadas en el Convenio frente a la "guerra de precios", que no sólo perjudica la calidad sino al sector en sí.

El segundo ponente fue Benjamín Sánchez Sobrino, Secretario Sectorial de Seguridad Privada FeS-UGT, que habló sobre "El Convenio como soporte de la calidad mínima de los servicios". En la misma línea del conferenciante anterior pidió acogerse al cumplimiento de los Convenios para impedir la explotación del trabajador y el descenso de la calidad como consecuencia de más horas de trabajo de las establecidas.

Mesa Redonda

Moderada por Santiago Galaz, y en torno al tema de "El marco laboral y contractual de los Servicios de Seguridad en las Administraciones Públicas", se celebró también, dentro de las Jornadas organizadas por APROSER, una Mesa Redonda en la que participaron expertos del sector, tanto empresarios como representantes de la Administración, grandes clientes y sindicalistas.

Se trató preferentemente del cumplimiento del Convenio, haciéndose especial mención al artículo 77 del mismo que, bajo el título de "Pacto de repercusión en precios y competencia desleal", establece los costes de las horas de los trabajadores.

José Luis Novales, de la Junta Directiva de APROSER planteó que, en su opinión, no se había sabido dar una in-



El presidente de APROSER, Ángel Vizcaíno, durante su intervención en la clausura.

formación suficiente sobre el Convenio a los usuarios, tanto privados como públicos, lo que hacía que, en ocasiones, se presentaran ofertas por debajo de los precios aprobados en el mismo. Insistió en que, quizá a consecuencia de ello, las

empresas del sector estaban trabajando con tarifas muy ajustadas.

Otros participantes en la Mesa Redonda fueron Rafael Abeledo, Comisario Jefe de la Unidad Central de Seguridad

Privada de la Policía; Rafael Martínez de Gándara, Subdirector General de Coordinación y Relaciones Institucionales del Ministerio de Trabajo; Jaime Gómez Martín, Asesor de Seguridad de los Museos Estatales del Ministerio de Educación y Ciencia; Juan Carlos Fernández Cernuda, Director Nacional de Seguridad del Grupo El Corte Inglés; Agustín Linares, Director de Seguridad del BSCH; Julia Córdoba Montaña, de la Oficina Central de Seguridad de AENA; Gerardo Arranz, Jefe del Área de Seguridad del Ministerio de Agricultura, Pesca y Alimentación y Juan Sánchez Fernández, Secretario General de FeS-UGT.



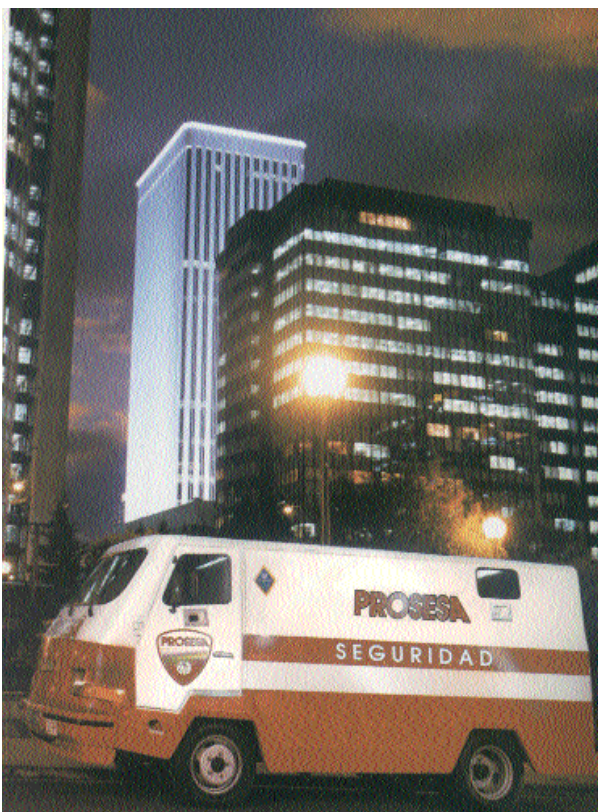
La Jornada sobre “Seguridad Privada y Administración Pública” finalizó con un almuerzo de confraternidad. En esta mesa y de izquierda a derecha: Desiderio Sierra, Jefe de Seguridad de Telefónica; Manuel Ballesteros, Gerente de APROSER; Agustín Linares, Jefe de Seguridad del BSCH; Ángel Vizcaíno, Presidente de APROSER; Juan Carlos Fernández Cernuda, Jefe de Seguridad de El Corte Inglés; Crescencio Valle, responsable de Seguridad del Ministerio de Asuntos Exteriores; Pedro García Juarraz, de SALCO y Enrique Sánchez de la Junta Directiva de APROSER.

Tras la presentación de las Conclusiones, que corrió a cargo de Enrique Doval, el presidente de APROSER, Ángel Vizcaíno clausuró estas Primeras Jornadas con la promesa de seguir celebrándolas en años consecutivos, siempre con el objetivo de una mejora en la situación del sector. •

Conclusiones: “La seguridad no es un gasto; es una inversión para evitar un gasto por inseguridad”

- La Seguridad Privada es un colaborador imprescindible de la Seguridad Pública.
- La colaboración entre la Seguridad Pública y la Seguridad Privada, basada en la confianza recíproca, tiene un enorme potencial de futuro.
- Es evidente la mejora de la calidad de la Seguridad en los últimos dos años.
- Las partes que actúan en el sector de la Seguridad tienen que orientar sus esfuerzos para que, en el binomio calidad-precio, tenga cada vez mayor peso el factor calidad.
- La Seguridad Privada quizás no ha sabido transmitir a los usuarios el trabajo realizado en la formación y especialización de los cuadros y personal operativo de sus empresas.
- La Seguridad Privada tampoco ha logrado difundir adecuadamente, entre los usuarios, todos los aspectos del Convenio Colectivo y, especialmente, los relacionados con su cumplimiento y el artículo nº 77.
- La Administración, como un usuario más de la Seguridad Privada, tiene la obligación de velar por el cumplimiento del Convenio Colectivo del sector y, además, tiene una obligación ejemplarizante al respecto.
- El compromiso de la Administración como usuaria de la Seguridad para hacer respetar el Convenio Colectivo producirá un “efecto de locomotora” que impulsará la generalización del cumplimiento en el mercado y, en consecuencia, una mejora de la calidad de los servicios.
- La Administración, como responsable y controladora del sector de la Seguridad Privada, tiene que “mojarse” en la definición de los límites del sector, de forma que queden claramente diferenciados los servicios de seguridad y los otros servicios que se prestan a las empresas y particulares y que no son propiamente de Seguridad.
- Ante la realidad de un mercado que funciona con unos precios excesivamente bajos para los servicios, la Administración no puede intervenir directamente pero sí puede ejercer un control indirecto, velando por un exacto cumplimiento de la normativa específica del sector de Seguridad y estando atenta a todos aquellos aspectos del régimen laboral que repercuten de una manera fundamental en los costes finales de los servicios.

(Conclusiones presentadas por Enrique Doval)



Es la empresa de Seguridad Privada más antigua del sector

PROSESA cumple 25 años

Hace un cuarto de siglo que en España se inició la regulación del sector de la Seguridad Privada. Y fue entonces cuando el Grupo EULEN, especializado en la prestación de servicios intensivos de mano de obra, se incorporó a esta nueva línea de negocio con la creación de PROSESA. Especializada fundamentalmente en los servicios de vigilancia, PROSESA ha alcanzado en 1998 un volumen de ventas superior a los 16.000 millones de pesetas.

Tiene una plantilla formada por más de 4.500 profesionales y dispone de delegaciones en todas las provincias españolas. Asimismo ha comenzado su expansión internacional en Iberoamérica; en España cuenta con dos centros propios de formación (Can Padró, en Barcelona, y el Instituto EULEN de Formación, en Madrid) acreditados por la Dirección General de la Policía como Centros de Formación de Seguridad para Vigilantes. En estos centros, los profesionales de PROSESA reciben formación inicial y de reciclaje. Por ellos pasaron, el año pasado y sólo en el área de seguridad, más de 1.300 alumnos.

El Centro de Formación de Can Padró está especializado en la impartición de cursos de Conducción, Lucha contra Incendios, Protección de VIP's, Seguridad Privada, Seguridad Marítima, etc. Asimismo, en Can Padró se desarrollan acciones formativas outdoor, aprovechando el enclave natural donde está situado el centro y las instalaciones que posee (circuito de conducción, circuito todo terreno, de tierra y mixto, campo de entrenamiento contra incendios y emergencias, zona de entrenamiento de supervivencia en el mar, galería de tiro, gimnasio, etc.).

La empresa obtuvo, a finales de 1997, el Certificado de Aseguramiento de la Calidad de acuerdo a la norma internacional ISO 9002, que garantiza el control de la calidad de los servicios prestados así como la homogeneidad de los mismos.

Actualmente, PROSESA (EULEN DE SEGURIDAD, en Iberoamérica), está presente en México, Argentina, Costa Rica y Colombia. •

Tres vigilantes de seguridad, condecorados con la Cruz al Mérito Policial con distintivo blanco

El pasado mes de octubre y dentro de los actos programados con motivo del Patrón del Cuerpo Nacional de Policía, fueron entregadas distintas condecoraciones policiales a diversas personalidades que, a lo largo de este año, se han hecho acreedores de ellas.

El acto, que se celebró en el Auditorio del centro policial de Canillas con asistencia de cerca de 400 personas, fue presidido por el Director General de la Policía Juan Cotino, acompañado del Subdirector General Operativo y Junta de Gobierno de la Dirección General de la Policía.

Laura Ovando, Joaquín Pérez y José Rendón, tres de

los condecorados con la Cruz al Mérito Policial con distintivo blanco, son vigilantes de Seguridad de SECURITAS. Pertenecen a la plantilla de Sevilla. El motivo de este reconocimiento fue su profesionalidad durante los Campeonatos Mundiales de Atletismo. Según dijo el director de la Policía al imponer las condecoraciones, "es el reconocimiento a la actividad diaria de un colectivo de profesionales a veces injustamente valorados".

Este año el Cuerpo Nacional de Policía celebra el 175 Aniversario de su fundación lo que ha motivado que los actos en honor de su Patrón tuvieran un especial realce. •

Ha fallecido Jaime Centeno Puente

A finales del pasado mes de octubre falleció don Jaime Centeno Puente, Comisario del Cuerpo Nacional de Policía, a consecuencia de una rápida y cruel enfermedad.

Jaime Centeno era una personalidad en nuestro sector; querido y respetado a lo largo de su trayectoria, profesional y personal. En el momento de su muerte ocupaba el cargo de Director de Seguridad del Banco de España.

Desde APROSER, y haciéndonos eco de lo que ha sentido ante su desaparición el mundo de la Seguridad Privada, le recordamos y enviamos nuestra condolencia a su familia y amigos. •

Concedidos por la revista *Seguritecnia*

Concesión de los "Trofeos de la Seguridad"

En esta ocasión se han creado tres nuevos galardones: al mejor empresario, al mejor usuario y a la mejor formación

Los premios de la revista *Seguritecnia* han estrenado este año tres nuevos "Trofeos de la Seguridad", que han venido a sumarse al resto de los ya tan tradicionales galardones que otorga la revista y que, en esta ocasión, cumplen su XIV edición.

Los nuevos Trofeos de la Seguridad son: al mejor empresario o personalidad de larga trayectoria en el sector; al mejor usuario y un tercero a la mejor formación, dada la importancia de este hecho para el mayor auge de la Seguridad española.

La relación de premiados este año 1999 ha sido la siguiente:

- **Mejor Producto de Seguridad:**
Premiado: *Videograbador Digital WJ-DR2000*- Disco DVD, de PANASONIC SALES SPAIN, S.A.
- **Mejor Sistema de Seguridad Instalado en Territorio Nacional:**
Premiado: *Sistema Antihurto por Radiofrecuencia*, Instalado en El Corte Inglés, de la empresa CHECKPOINT SYSTEMS ESPAÑA, S.A.
- **Trofeo a la Investigación en Seguridad:**
Premiado: ISIS Engineering, S.L. por el SECURWEB.
- **Trofeo al Mejor Empresario de Seguridad:**
Premiado: D. José Luis Novales Cadierno, Director General de Vigilancia Integrada, S.A., del GRUPO VINSA.
- **Trofeo al Mejor Usuario de Seguridad:**
Premiado: D. José Guzmán Sánchez Paus, Director de Seguridad de la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre.

- **Trofeo al Vigilante de Seguridad de la Empresa Privada:**

Premiado: D. Fermín Martínez Ribera, de PROSEGUR, Empresa de Seguridad, S.A.

- **Trofeo al Profesional de los Cuerpos y Fuerzas de Seguridad del Estado:**

Premiados: *los policías de proximidad*:
D. Miguel Ángel Jaime Morales, D. Manuel Enrique González y D. Ángel Carpetano Garrido.

- **Trofeo al Colectivo de los Cuerpos de Prevención y Extinción de Incendios:**

Premiada: *Sociedad Benéfica de Bomberos DFE Madrid*.

- **Trofeo a la Formación en Seguridad:**

Premiado: *Sistemas Multimedia de Selección y Formación* de la empresa PROSEGUR, Compañía de Seguridad, S.A.

- **Trofeo Extraordinario** a la persona que más se haya destacado por sus acciones, por su trabajo o, en general, por su labor en pro de la Seguridad.

Premiado: D. José Luis Calle García, Jefe de Prevención y Extinción de Incendios de la Comunidad de Madrid.

- **Trofeo "Ramón Borreda":**

Premiado: *Excmo. Sr. D. Ricardo Martí Fluxá, Secretario de Estado de Seguridad.*

Millones de aparatos se verán afectados

Efecto 2000: el bicho del milenio

Los ordenadores que no sean muy modernos crearán que el año 2000 es el 1900

El llamado "efecto 2000", también llamado "el bicho del milenio", define la incapacidad que tienen algunos ordenadores en distinguir el año 1900 del 2000. Este fallo informático está provocado porque prácticamente todos los programas expresan las fechas con dos dígitos, en lugar de 4. Es decir: para escribir el año en que estamos no dicen 1999 sino "año 99". Por ello, cuando llegue el año 2000, las computadoras que no sean muy modernas, entenderán que es el 1900.

El motivo de que durante décadas se hayan utilizado sólo dos dígitos para guardar las fechas en los sistemas informáticos es que suponía un gran ahorro de dinero en los dispositivos de almacenamiento, cuando éstos eran más caros que actualmente.

Millones de aparatos en el mundo se verán afectados por el problema: todos aquellos que se activen basándose en la hora y la fecha; desde las tarjetas de crédito, que puedan aparecer caducadas, hasta la selección de personal por edades; vídeos domésticos; ascensores; reactores nucleares; reservas de billetes en toda clase de transportes; control de tráfico aéreo; semáforos; cuentas de los bancos; inversiones en Bolsa; sistemas de vigilancia y control, etc.

Los analistas estiman que más de 50 millones de aparatos de todo el mundo se verán afectados de una u otra forma. Y en muchos de ellos aparecerá el aviso de "alarma", como anticipo de un gran problema.

Grupos afectados

Los grandes grupos afectados serán: aviación, sistemas militares, bancos, administraciones públicas, centrales de energía y empresas de todos los tamaños. Según los expertos, los aviones que estén volando al momento del cambio de siglo pueden

*Se celebrará en la Feria de Madrid,
del 29 de febrero al 3 de marzo*

SICUR 2000: "Invertir en Seguridad"

SICUR 2000, Salón Internacional de la Seguridad, ultima los preparativos de la que será una de las mayores ediciones celebradas hasta la fecha. Con un incremento del 16% en el número de expositores y de un 14% en la superficie de exposición, esta gran cita bienal con el sector de la seguridad integral presentará, entre los días 29 de febrero al 3 de marzo del 2000, las últimas novedades aparecidas en Seguridad Laboral, Seguridad contra Incendios y el segmento denominado Security, que engloba las áreas referidas a Riesgos Naturales, Seguridad contra Intrusión, Robo y

Agresión, Seguridad en la Circulación y Transportes, Seguridad Nuclear y Seguridad Informática.

La creciente concienciación del usuario en los temas de seguridad y de la Administración, con la puesta en marcha de normativas reguladoras, así como la existencia de una mayor información acerca de la aplicación de medidas preventivas, han propiciado, en los últimos años, una positiva evolución del sector en todos sus ámbitos, cuyo mejor reflejo se mostrará en la oferta de SICUR 2000. Así, además del crecimiento global mencionado que ha supuesto

la incorporación de un nuevo espacio de exposición anexo al pabellón 6, todos los sectores han incrementado notablemente su presencia en la feria. De momento, cuando aún faltan dos meses para el comienzo del salón, la superficie contratada por las empresas correspondientes a Seguridad contra Incendios alcanza 6.129 m² netos; en Seguridad Laboral asciende a 4.419 m² y Security cuenta con 15.403 m².

Nuevos productos

Como es habitual, con el fin de potenciar en el ámbito nacional la investigación y el desarrollo de nuevos productos y servicios aplicables a la seguridad, SICUR 2000 presentará su "Galería de Nuevos Productos", un espacio diferenciado en el que se mostrarán las novedades más destacadas en cuanto a la incorporación de tecnología o a la innovación de su diseño. La selección será realizada por un experto jurado, nombrado a tal efecto para cada uno de los sectores convocados.

En lo referente a su vertiente divulgativa, SICUR 2000 contará con un extenso programa de Jornadas Técnicas que este año ha variado básicamente su estructura organizativa, con el objetivo de presentar una mayor concentración de temas de cada uno de los sectores. En este sentido, tras la sesión institucional que bajo el epígrafe general "Invertir en Seguridad" se desarrollará en la mañana del miércoles 1 de marzo, se aglutinarán en ciclos independientes los temas sobre Legislación, en la tarde del miércoles 1 de marzo; Seguridad contra Incendios, en la mañana del jueves 2 de marzo y Prevención de Riesgos laborales, en la tarde de esa misma jornada. De esta manera, todo el programa, que cuenta en cada caso con la participación de sus correspondientes asociaciones sectoriales, queda concentrado en dos días.

SICUR 2000 será también marco de celebración del Congreso Iberoamericano de Formación de Bomberos, organizado por la APTB los días 28 y 29 de febrero y de diferentes actividades convocadas por otras asociaciones y empresas, el viernes 3 de marzo, como las organizadas por Tecnifuego-Aespi e Istemap. •

perder su rastro y equivocarse de destino. Las compañías aéreas mundiales están invirtiendo grandes sumas de dinero en reprogramar o cambiar las instrucciones de sus programas para asegurar los despegues y aterrizajes con total normalidad.

En el sector militar es posible que el armamento de algunos países, enormemente sofisticado, pueda funcionar mal o quedar inoperante.

Con respecto a los bancos las transacciones electrónicas pueden fallar, e incluso equivocarse en los cálculos de intereses, los plazos de las hipotecas, la finalización de los créditos y, fundamentalmente, puede afectar a los cientos de millones de tarjetas de crédito que continuamente se utilizan en todo el mundo.

Temor de los Gobiernos

La posibilidad de que muchos registros de datos se borren o se alteren es otro de los temores de los especialistas y, en este caso, de muchos Gobiernos.

Finalmente, otro de los grandes grupos que se prevé que tendrá problemas es el energético. Los sistemas de seguridad incorporados a las centrales de energía pueden provocar apagones. Pero existe un miedo aún mayor y es el derivado del control de las centrales nucleares de la desaparecida Unión Soviética.

Cotidiano es, para muchos millones de usuarios, el acceso a Internet. El último y más adelantado sistema de información y comunicación será de los menos castigados por el efecto 2000, pero tampoco quedará inmune. Muchas de sus aplicaciones tendrán dificultades aunque su estructura básica, es decir, sus protocolos de conexión y el corazón físico de la red, está a salvo.

En lo que al sector de la Seguridad se refiere se puede vaticinar fallos en sistemas de seguridad antiguos que utilicen los viejos procesadores anteriormente mencionados o incluso en nuevos sistemas informáticos que aún no hayan puesto al día los programas que utilizan. Y que, pese a los augurios de algunos pesimistas sobre "la historia de un desastre anunciado", éste servirá para que las empresas e instituciones de todo el mundo se actualicen y entren en el tercer milenio preparados para afrontar los retos tecnológicos del siglo XXI. •

En un clima de entendimiento y colaboración

Se celebraron los primeros "Encuentros de Seguridad"

Organizados por la Dirección General de la Policía, se analizó la relación entre los sectores de la Seguridad pública y privada



En la sesión inaugural intervinieron D. Pedro Díaz Pintado, Subdirector General Operativo de la Dirección General de la Policía, D. Rafael Ramos Gil, Secretario General Técnico del Ministerio del Interior, y D. Santiago Cuadro Jaén, Comisario General de Seguridad Ciudadana.

A finales del mes de noviembre, y bajo el lema de "miramos por ti", se celebraron los Primeros Encuentros de Seguridad que, organizados por la Dirección General de la Policía, tuvieron entre otros objetivos la colaboración y coordinación entre el Cuerpo Nacional de Policía y la Seguridad Privada. Tres días en los que diferentes conferenciantes analizaron las relaciones entre el sector público y el privado en una serie de ponencias que fueron, en cada caso, defendidas y planteadas por prestigiosos conferenciantes.

Los Encuentros fueron inaugurados por el Ilmo. Sr. don Pedro Díaz Pintado, Subdirector General Operativo de la Dirección General de la Policía. En esa misma sesión de apertura intervinieron el Ilmo. Sr. don Rafael Ramos Gil, Secretario General Técnico del Ministerio del Interior, que habló sobre "La actuación administrativa en materia de Seguridad Privada", y el Ilmo. Sr. don Santiago Cuadro Jaén, Comisario General de Seguridad Ciudadana, que trató el tema: "Colabora-

ción de los servicios privados con la Seguridad Pública".

Tres días

Esta relación se trató a fondo durante los tres días de duración de las Jornadas en las que, por encima de todo, destacó el clima de entendimiento entre ambos sectores. En opinión de los asistentes, se han celebrado en un momento muy oportuno y han sido un magnífico vehículo de acercamiento entre los agentes sociales del sector de la Seguridad.

Las primeras referencias históricas se trasladan al siglo XVIII cuando el Rey, a través del Consejo de Castilla, autorizó a los particulares a utilizar "escopeteros" para defender sus propiedades. De ahí se pasa a la figura del guardia jurado urbano, cuyas funciones se regulan a principios de este siglo, que culmina con la ley de Seguridad Privada 23/92 la cual unifica y racionaliza la normativa e incorpora las nuevas innovaciones tecnológicas.

La primera ponencia fue en torno a "Las medidas físicas de Seguridad ante

la evolución de la delincuencia y la innovación tecnológica". Los ponentes fueron: don Alfonso Caro, don Francisco Javier Ruiz, don Marcelino Gutiérrez y don Ángel Vizcaíno.

Este último, presidente de APROSER, hizo un análisis exhaustivo del sector del transporte y depósito en efectivo en España, señalando que cuenta con 750 vehículos blindados; que se tienen 92 bases de transporte y depósito; que se realizan 7.000.000 de entregas y recogidas, con un total de 25 billones de pesetas transportadas al año, que son 5 las empresas de transporte y que éstas, en total, dan empleo en este apartado a 4.000 personas.

Enumeró los que son, en su opinión, los principios fundamentales de la Seguridad en las bases, que consta de 5 apartados fundamentales:

a) La seguridad física, basada en el diseño y construcción de las cámaras y entorno que amplíen el tiempo de intervención y retrase o dificulte al máximo la intrusión.

b) la seguridad electrónica, que se apoya en una cuidadosa selección de los elementos de detección, la redundancia de los mismos y el control desde un centro de control remoto,

c) la televigilancia, que permite la visión y verificación permanente de las instalaciones desde el centro del control remoto,

d) los medios de transmisión y

e) las operativas de gestión y respuesta, consistentes en la gestión operativa del Centro de Control, muy elaboradas y con procedimientos precisos; las respuestas rápidas, que frustren los robos y asaltos; evitar las rutinas; la adopción de medidas heterogéneas y la atención del Centro de Control por personal muy experto.

Asimismo, habló de los atracos al transporte de fondos, que en los últimos diez años han sumado un total de 27, de ellos 17 consumados y 10 frustrados, así como de las características de la flota de los vehículos blindados en España, así como de las innovaciones tecnológicas que rodean todo este mundo de la seguridad, tanto en las bases como en las cajas de transferencia.

De los 750 vehículos blindados hay 217 adecuados a la nueva norma A-30 y los 533 restantes están pendientes de transformarse en el año 2002. En este

sentido –y teniendo en cuenta el alto coste de la transformación así como que la norma no ha considerado que el período de amortización de los vehículos es de 10 años y que su aplicación supondría mandar a desguace coches que no tienen ese tiempo–, se ha solicitado ampliar el período de adecuación hasta que los blindados cumplan los 10 años de vida.

La segunda ponencia se basó en "Los sistemas de seguridad, centrales de alarma y servicios de respuesta en la prevención del delito" y en ella intervinieron, con sus disertaciones, don Antonio Avila, don Antonio Fernández, don Manuel Rosales, don José Luis Rodríguez y don Felicísimo de Lucas.

Alarmas no deseadas

En ella, el señor Fernández Nuñez, otro de los ponentes, propuso dos temas concretos a desarrollar. El primero, la planificación en la instalación de las medidas de seguridad y su incidencia en las alarmas no deseadas y, en segundo lugar, el intrusismo.

Definió a las alarmas no deseadas como las que no responden a una situación justificante de intervención policial y analizó los fallos y las posibles soluciones en la utilización de los equipos. Habló de la responsabilidad de las empresas a la hora de hacer un buen estudio del sistema a instalar y dijo que, aunque la protección no es una ley exacta, es responsabilidad de las empresas ofrecer alternativas e informar lealmente de sus limitaciones.

Valoró como alarmas reales menos del 4% de las transmitidas y en lugar de considerar este porcentaje como negati-

vo lo definió como un "mal menor" ya que es preferible 25 alarmas no deseadas por 1 real, que transmitir a destiempo o no transmitir la alarma real. Finalizó asegurando que los sistemas de seguridad son la mejor solución para la prevención del crimen en la esfera privada.

Bajos salarios

La tercera ponencia fue sobre "Personal de seguridad: la habilitación y la formación permanente como factores de profesionalización" y en ella intervinieron don Cándido Vigar, don Manuel Sánchez, don Benjamín Sánchez, don Hugo Sanmartín y don José Luis Fraila.

Uno de los conferenciantes, el representante de UGT, aludió al bajo salario de los Vigilantes de Seguridad y pidió la mejora del Convenio colectivo y la eliminación de barreras de acceso ya que, en las actuales circunstancias, un sector como éste, que necesita un gran flujo de trabajadores para alimentarse, lo que tiene son cientos de agujeros por los que los empleados se escapan a cualquier otro trabajo.

La última ponencia, que se desarrolló la tarde del día 23, versó en torno a "La coordinación de la Seguridad Privada con el servicio policial" y contó con la participación de don José Luis Novales, don Carlos Román, don Francisco Muñoz y don Juan Jesús Sánchez.

Novales sistematizó esta relación en los siguientes grupos: a) enlace con los servicios policiales y órganos competen-

tes para tramitar las actuaciones que la normativa establece; b) constituir, dentro de la empresa, un departamento para cumplir con la misma; c) hacerse cargo de la formación del personal operativo, supervisar la instrucción específica para Vigilantes de Seguridad y controlar la expedición de títulos y d) tramitación de todos los documentos y certificaciones que se originen en actuaciones de la empresa o del personal relacionado con la Seguridad Privada.

Estrecha colaboración

Asimismo insistió en la necesidad de que la colaboración entre ambos sectores superase el ámbito propiamente normativo y respondiera a un concepto más amplio en el cuál, la Seguridad Privada dispusiera de su propio espacio en estrecha colaboración con las distintas Fuerzas y Cuerpos encargados de la Seguridad Pública.

Todos los temas tratados tuvieron, asimismo, unos coloquios posteriores que fueron moderados, respectivamente, por los Ilmos. Sres. don Jesús Espigares, don Juan Bautista Zurera y don Pedro Díaz-Pintado.

Finalmente, la mañana del último día se abrió con la intervención de don Rafael Abeledo, que habló sobre "Aportaciones para la mejora del sector de Seguridad Privada" tras la que el Director General de la Policía, señor Cotino Ferrer, pronunció la conferencia de Clausura sobre un tema muy querido para él: "El Proyecto POLICÍA2000". •



Aspecto de la mesa presidencial durante el acto de inauguración de los Encuentros.



La 2ª Conferencia Europea de Seguridad Privada

Un hito importante

Celebrada en Berlín con asistencia de más de 300 delegados, entre ellos APROSER

La ampliación de la Unión Europea para incluir a la Europa del Este, así como el reconocimiento mutuo entre COESS y Euro-FIET, fueron algunos de los asuntos claves que se trataron en la 2ª Conferencia Europea de Seguridad Privada, que se celebró en Berlín a mediados de este año. Fue continuación del diálogo que comenzó en Londres, en septiembre de 1966. En la primera ocasión, la Seguridad Privada de toda Europa se reunió para tratar de globalizar sus problemas y expectativas de futuro. En este último encuentro, acudieron además representantes de Polonia, Hungría, Chequia y Suiza.

En la cita de Berlín se profundizó en otros temas que son de actualidad en casi todos los países, como es la cooperación con la policía y los cambios técnicos y sociales.

Según Stephan Londrock, presidente de COESS "las tres opiniones conjuntas" aprobadas constituyen un hito en el desarrollo del sector de la Seguridad Privada europea y tendrían consecuencias muy positivas si los Estados aceptasen y pusieran en práctica estas recomendaciones.

Por su parte, la Directora General en funciones del DCV, de la Comisión Europea, Odile Quintin, en las palabras de inauguración, resaltó la creciente importancia de una Europa unida. Dijo que



no había una estrategia universal para garantizar la seguridad interna y que tanto a nivel nacional como internacional existía una demanda de cooperación entre policías, Administración, sociedad y las compañías privadas de Seguridad.

Wolfgang Warburg, Vicepresidente de la patronal alemana, planteó que la competencia de las compañías en los precios acaba repercutiendo en los empleados. Pidió que los que controlen lo hagan en razón a la calidad. En este aspecto insistió también Larry Quinn ya que, según él, el 90% de los contratos públicos se dan a las empresas que piden menos dinero.

Tina Weber, de Gran Bretaña, propuso una solución para definir estos problemas: la creación de un "Manual para la concesión de contratos por la Administración Pública".

En general se criticó las malas condiciones de trabajo de los empleados en

este sector y se analizaron las situaciones de los diferentes países así como la importancia de la cooperación entre seguridad pública y privada para impedir la criminalidad en los países europeos.

Grahame Gibson presentó la situación de la industria en la Europa Central, Polonia, Hungría, la República Checa así como en otros países como Eslovaquia, Croacia, etc. en donde los trabajadores tienen mucha preparación y malas condiciones laborales.

La Conferencia de Berlín ha sido un paso adelante realmente importante en el desarrollo de la seguridad privada a nivel europeo. Lo necesario es que estas decisiones no se paren a nivel político y en dos o tres años se celebre una nueva reunión.

En esta, la conclusión más destacada ha sido que "la calidad es tan importante como el precio". •



Edita:
**Asociación Profesional de Compañías Privadas
de Servicios de Seguridad (APROSER)**

c/ Villanueva, 2. Oficina 11
28001 Madrid

Tels.: 91 431 57 44/58 54
Fax: 91 578 00 10

Gerente: Manuel Ballesteros García

Consejo Editorial: Enrique Doval Gutiérrez,
Santiago Galaz Díaz, José Ignacio González Pisón,
Andrés Guzmán Saldaña, José Luis Novales Cadierno,
Enrique Sánchez González y Ángel Vizcaino Ocariz

Directora: Sibely Valle

Creatividad y realización:
Sivernagen, S.L.
c/ Ginzo de Limia, 55 • 28034 Madrid
Tel.: 91 730 54 33 • Fax: 91 730 53 79

Producción:
Mediart, S.L.
c/ Orense, 16, 2º H. • 28020 Madrid
Tel.: 91 555 18 06* • Fax: 91 555 07 65

Fotomecánica:
A&C Color
c/ Alcalá, 606 • 28022 Madrid

Impreme:
Vía Gráfica
c/ Monza, 6 Pol. Ind. Uranga
Crta. Fuenlabrada-Móstoles, Km. 10
28942 Fuenlabrada (Madrid)