



MANUAL DE CAPACITACION PARA OFICIALES DE SEGURIDAD PRIVADA

Mexicali, Baja California.



SEGUPROIN, S.C.
SEGURIDAD PROFESIONAL INTEGRAL

2010

Presentación.

Día a día la seguridad privada se va haciendo una importante en nuestro núcleo social, ya que no tan solo los oficiales de seguridad se encargan de proteger el patrimonio de las empresas, sino que también se encargan de salvaguardar la integridad de las personas.

El oficial de seguridad debe tener el entendimiento y conocimiento de determinadas funciones, iniciando de la importancia de ser parte de la seguridad de una empresa o industria, ya que ésta deposita en los oficiales la confianza del control y cuidado de su establecimiento, siendo el sostén principal del cuidado de sus reglamentos interiores de trabajo coadyuvando con todos los diferentes departamentos.

Es por lo anterior, que este curso se ha estructurado en dos sesiones. En el primero se basara en el ser humano como tal, viendo los efectos y virtudes de cada uno, considerando con esto que para ser un buen oficial de seguridad es necesario que entendamos un poco algunos principios de las relaciones humanas.

En el segundo modulo nos enfocaremos al conocimiento de definiciones y conceptos básicos de seguridad, de tal manera que la persona conozca las funciones practicas que desarrollara en el cumplimiento de su trabajo. Para cada sesión se propone actividades y dinámicas de interacción grupal.

CURSO BASICO DE CAPACITACION PARA OFICIALES DE SEGURIDAD

OBJETIVO INFORMATIVO: Brindar al oficial de seguridad los conocimientos y funciones básicas de Seguridad Privada que le permitan desarrollarse de manera eficaz dentro de su ámbito laboral.

OBJETIVO FORMATIVO: Que el oficial de seguridad adquiera habilidades mediante la instrucción, ampliando su criterio para un manejo adecuado de sus actividades laborales. Y de esta manera distinga y valore su importancia dentro de la seguridad privada.

Los temas están orientados a cubrir las siguientes áreas que son fundamentales para el desempeño de los empleados de seguridad.

- a) **Área Motivacional**
- b) **Área Operativa.**

TECNICAS A UTILIZAR EN CAPACITACION PARA UN ÓPTIMO DESARROLLO.

1. observación
2. preguntas directas
3. evaluación de actitud
4. formas de atención y aprendizaje.
5. proyección de material didáctico
6. ejercicios prácticos
7. evaluación escrita de los temas aprendidos

NORMAS DISCIPLINARIAS Y GENERALIDADES DE UN OFICIAL DE SEGURIDAD

NORMAS DE CONDUCTA

- Tener un trato respetuoso y amable con sus compañeros de trabajo y con todas aquellas personas que ingresen a la empresa donde presta sus servicios.
- Portar el uniforme reglamentario.
- Darse a respetar con todos, ser honrado en todos sus actos dentro de la fuente de trabajo.
- No usar el teléfono, radio o cualquier otro medio de comunicación para asuntos personales ni usarlo para otros fines para los que no se les fue encomendado.
- No proporcionar información confidencial a personas ajenas a la empresa.
- No proporcionar el número telefónico del personal operativo o del cliente a personas ajenas a la empresa sin previa autorización.
- No manejar vehículos propiedad del cliente dentro de la empresa (de motor, montacargas, eléctricos etc.) únicamente de ser requerido y autorizado por Seguproin.
- Está obligado a tener una apariencia impecable, y estar presentable para desempeñar sus funciones.
- Cumplir las funciones que le sean encomendadas por el jefe inmediato.
- Es su obligación y responsabilidad mantener en buen estado y hacer buen uso del equipo que le fuera asignado, para el cumplimiento de su trabajo.
- Es obligación llenar correctamente la bitácora con escritura y redacción clara y entendible de lo ocurrido en su turno.
- No abandonar el lugar de trabajo sin causa justificada y sin previo conocimiento y autorización de su jefe inmediato.
- Mantener el orden y limpieza del lugar al cual fue asignado para trabajar.
- No permitir la entrada a personal de cualquier dependencia de gobierno (policía, judiciales, ejército) o privada solo con previa autorización del personal responsable.
- No firmar de recibido, ningún documento sea de dependencia de gobierno o privado.

- No utilizar gorras, únicamente kepí.
- No portar prendedores u otro tipo de artículos que tengan escudo nacional (insignia).
- Deberá de presentarse a su lugar de trabajo con uniforme completo.
- No presentarse con aliento alcohólico o en estado de ebriedad
- No dormirse en su jornada de trabajo.
- Llegar siempre a tiempo: Procure llegar 10 minutos antes de que empiece su jornada de trabajo.
- No retirarse hasta que sea relevado.

NO PUEDES BRINDAR SEGURIDAD SI NO LA DEMUESTRAS

Cuida tu postura, tu tono de voz, mirada

QUE ES SEGURIDAD:

Su significado es **PROTECCIÓN**. Es la técnica o mecanismo para proteger, salvaguardar y prevenir un bien. .

Servir y salvaguardar los Recursos Humanos y Bienes materiales, Muebles e Inmuebles informando en su oportunidad de cualquier anomalía o situación de riesgo que represente una amenaza para los intereses de la empresa a la cual les brindamos nuestros servicios.

Es el estado o condición del normal e integro funcionamiento de actividades sin amenazas.

EJEMPLO:

- Seguridad de Personal
- Seguridad de información
- Seguridad Física
- Seguridad en movimiento
- Seguridad Integral
- Seguridad Nacional.

QUE ES LA SEGURIDAD PUBLICA?

Es el estado o condición del normal e integro funcionamiento de actividades públicas sin amenazas.

La palabra “pública” implica lo que no es privada, es decir pertenece al y es mantenido por el público o comunidad en común: una calle, una playa, un parque, etc.

QUE ES SEGURIDAD PRIVADA?

Es el conjunto de actividades privadas encaminados a proporcionar seguridad, incluye actividades como: guardias privados, guardias propios, oficiales de seguridad, alarmas, investigaciones privadas, transporte de valores, equipos de seguridad, cerrajeros, técnicos en seguridad, ingenieros en seguridad, pruebas de drogas, detector de mentiras y más.

PRINCIPIOS BASICOS DE LA SEGURIDAD

1. PREVENCIÓN
2. PROTECCIÓN
3. VIGILANCIA

QUE ES PREVENCIÓN?

Es la anticipación y evaluación de una amenaza y la iniciación de una acción para reducir o eliminarla. “ Un guardia tiene un rol preventivo” desarrollando rondines, control de accesos, revisión vehicular, chequeo de proveedores y clientes, esto para prevenir amenazas.

QUE ES PROTECCIÓN?

Es defender un ataque; es la iniciación de una acción para reducir o eliminar una amenaza, la protección es parte de la prevención.

QUE ES LA VIGILANCIA?

Es el conjunto de actividades encaminadas a proporcionar seguridad.

OFICIALES DE SEGURIDAD

El oficial de seguridad, tiene como objetivo la protección y seguridad interior de edificios, destinados a la habitación, oficinas, recintos, locales, plantas industriales y / o comerciales, industrias y empresas.

Las responsabilidades del trabajo requieren el uso de herramientas tales como : PR-24, GAS, ESPOSAS .

ORIGEN DE LOS OFICIALES DE SEGURIDAD

Su origen se remonta al siglo XVII, al iniciarse la revolución industrial y generarse nuevos avances tecnológicos, sus antecesores fueron los “ carabineros” y el grupo de “ Gendarmería”, estos eran grupos armados de seguridad en Francia, de los cuales se crearon grupos de “ vigilantes privados” que con el paso del tiempo y al surgir nuevas necesidades de seguridad dieron forma a los guardias de seguridad y hoy en la actualidad surge un nuevo concepto, llamado “ Oficiales de Seguridad Privada”.

DIFERENCIAS ENTRE UN GUARDIA Y UN OFICIAL DE SEGURIDAD

GUARDIA DE SEGURIDAD: Se dice que el guardia proporcionará la seguridad, manteniendo la estricta observancia de la integridad de los bienes asignados a su custodia, sin alterar su estado original.

OFICIAL DE SEGURIDAD: El oficial de seguridad, proporcionará sus servicios en base al estudio minucioso de los bienes asignados a custodiar, realizando técnica y prácticamente el ciclo de la seguridad; proporcionando a consecuencia propuestas y / o recomendaciones para el mejor desempeño de su labor, empleando todas las herramientas y técnicas de seguridad.

HERRAMIENTAS Y APOYOS DE TRABAJO

1. INFORMACION
2. SEÑALAMIENTOS
3. CODIGO DE COLORES
4. APOYOS INTERNOS
5. APOYOS EXTERNOS

TIPOS DE INFORMACION DE APOYO

- A. SEÑALAMIENTOS INFORMATIVOS
- B. SEÑALAMIENTOS PREVENTIVOS
- C. SEÑALAMIENTOS RESTRICTIVOS
- D. SEÑALAMIENTOS PROHIBITIVOS

APOYOS INTERNOS

1. ALAMBRADA PERIFERICA
2. ALUMBRADO
3. SEÑALAMIENTOS
4. CIRCUITO CERRADO
5. RONDINES

6. RELOJ CHECADOR
7. PATRULLAJES DE SUPERVISION
8. RADIO-COMUNICACIÓN INTERNA
9. ALARMAS

APOYOS EXTERNOS

1. TELEFONOS LOCALES DE EMERGENCIA
2. RADIO-COMUNICACIÓN EXTERNA
3. APOYO DE POLICIA LOCAL
4. APOYO DE SERVICIOS LOCALES: BOMBEROS, CRUZ ROJA.

RESPONSABILIDADES DEL OFICIAL DE SEGURIDAD

Tiene como funciones y objetivos; la protección y seguridad, dependiendo de instrucciones y políticas del cliente; es decir, obtenemos nuestra autoridad del cliente. Usamos contratos leales, en los cuales el cliente nos contrata para proporcionar servicios de vigilancia y protección de instalaciones, bienes y empleados; somos su agente legal, responsable para su seguridad.

Cumplimos las funciones específicas por medio de órdenes generales, ordenes de puesto, consignas y directivas, establecidas por el cliente y la empresa que proporciona seguridad.

Un elemento de seguridad de Seguproin, S.C. debe ser profesional y con conocimiento y entendimiento de sus funciones, entre los deberes mas importantes que sobresalen en su trabajo están los siguientes:

- a) Un elemento de seguridad debe de patrullar su área alerta a cualquier situación que se presente.
- b) Conocer su área íntimamente.
- c) Conocer donde se encuentran los sistemas de alarma
- d) Conocer donde se encuentran los sistemas de roció contra incendio
- e) Conocer donde se encuentran las áreas de mayor seguridad

- f) Conocer donde se encuentran los sistemas o tableros de electricidad
- g) Saber que hacer y a quien llamar en caso de emergencia
- h) Saber reportar todo lo que se suscite en un servicio.
- l) Conocer, comprender y cumplir con las políticas de nuestra empresa.
- j) Proteger los bienes de las empresas a las que les brindamos servicio.
- k) Dar protección y responder a cualquier situación de emergencia.
- l) Estar siempre alerta.
- m) Mostrar siempre una buena imagen.

FORMAS DE PREVENCIÓN INMEDIATAS DE UNA CONFRONTACIÓN:

Un elemento de seguridad nunca debe de confrontar o retar a los empleados de nuestros clientes, nosotros debemos de ser lo suficiente inteligentes para someter o controlar a una persona, esto no solamente empleando la fuerza, sino también de una forma sutil, inteligente y amable.

- a) Como primer regla un guardia debe primeramente parecerlo, teniendo una actitud positiva, así como una apariencia buena, imponiendo nuestra presencia a las personas que no rodean y así obtener un mayor respeto a nuestras funciones, de esta manera brindamos un ambiente de real protección.
- b) Siempre estar preparado y portar todo nuestro equipo para cualquier eventualidad, recordemos que una de nuestras funciones es la de brindar protección, la cual no cualquier civil puede dar, ya que estos no están equipados para brindar seguridad.
- c) Recibir a todas las personas con una sonrisa
- d) Mostrar deseos sinceros de ayudar
- e) Contestar cortésmente y respetuosamente a las preguntas de los visitantes y empleados.

- f) Es necesario que cuidemos nuestro vocabulario, evitando lo mayor posible hacer comentarios groseros, obscenos, racistas o descorteses, ya que esto puede causar un daño grave, desmeritando la función de un guardia y así mismo el de la compañía que se representa..
- g) Es necesario que nunca se abuse de su autoridad, cierto es que se debe ser firme, eficiente y en ocasiones enérgico, hasta cierto limite, pero nunca ser contendiente o contrincante o buscar una confrontación física o pelea, un guardia puede
- h) desarrollar mejor su trabajo usando el tacto en lugar de la fuerza, es necesario que no se amenace o intimide a la gente, o se use su autoridad para maltratar a una persona, ya que no tan solo puede resentir ese trato, sino que algún día lo pueden agredir, por algún resentimiento.

EL ERROR MÁS FATAL QUE PUEDE COMETER UN ELEMENTO DE SEGURIDAD ES “EL EXCESO DE CONFIANZA”

LA IMAGEN DE UN OFICIAL DE SEGURIDAD Y LAS RELACIONES PUBLICAS

¿QUE SON RELACIONES PÚBLICAS?

Para los propósitos de un guardia, las relaciones públicas son la manera en que un elemento de seguridad se ve y se comporta ante la vista de toda la gente con quien se tiene contacto.

Un guardia de seguridad es un representante de la empresa donde se presta el servicio, así como la imagen para empresa de seguridad (patrón), y de lo cual analizaremos lo dos sentidos.

PRIMERO. El guardia esta actuando como un representante de su patrón, en todos los casos el elemento de seguridad es la primer imagen de la compañía al que ven las visitas y los posibles clientes, si el guardia se ve profesional recibiendo a las visitas, por ejemplo con una sonrisa y mostrando que conocemos nuestro trabajo, así como atendiendo con deseos sinceros de ayudar, entonces el guardia deja una muy buena imagen para la compañía que representa.

SEGUNDO. El guardia es un representante de seguridad en general, si los elemento de seguridad quieren que el publico piense que son capaces, hábiles, profesionales e inteligentes, entonces debe de dar esa impresión, siendo precisamente eso, un elemento de seguridad profesional.

Como primer regla un guardia debe primeramente parecerlo, esto para poder dar seguridad a las personas que no rodean y así que nos den un mayor respeto a nuestras funciones.

QUE SON MALAS RELACIONES PÚBLICAS Y SU EFECTO EN LA SEGURIDAD

Se puede causar un daño tan irreparable con cosas tan insignificantes, como dormirse en el trabajo, estar en servicio mal arreglado y mal vestido, fallar en responder con prontitud y eficacia cuando la necesidad así lo requiera o simplemente hacer comentarios negativos de una persona o empresa, estos por mencionar algunos.

Por lo anterior es necesario que cuidemos nuestro vocabulario, evitando lo mayor pasible hacer comentarios obscenos, resistas o hasta descorteces, ya que esto pueden causar un daño grave, desmeritando la función de un guardia y así mismo el de la compañía que se representa.

No hay que olvidar que el guardia de seguridad como primera imagen de una compañía, es quien nos representa ante la vista de todos, y que las palabras y las acciones de un guardia hablan por su patrón.

Un oficial debe saber obligatoriamente determinada información tal como:

- a) Nombre de la compañía donde fue comisionado
- b) Tipo de negocio

- c) Nombre de los principales ejecutivos y gerentes de departamentos
- d) Localización de los diferentes departamentos
- e) Horario de las oficinas que atienden al público (recursos humanos)
- f) Teléfonos de emergencia y extensiones de personas que le puedan auxiliar con determinadas consignas

El comportamiento de un oficial debe ser ejemplo para los empleados y público en general, como por ejemplo:

- a) no debe tirar basura fuera de los botes de basura
- b) no debe de tocar escritorios, teléfonos, equipos etc. Fuera de los designados para seguridad, esto a menos que se nos indique otra orden.
- c) Restringir el uso del teléfono, máquinas de escribir, copiadoras etc.

La imagen de un guardia debe ser imponente y profesional, recordando que para esto no es necesario la violencia y la imposición

CUALIDADES FUNDAMENTALES EN UN OFICIAL DE SEGURIDAD

- FISICAS: Tales como la apariencia, voz, seguridad, valor y decisión.
- EMOCIONALES: Como honradez, confianza en si mismo, buena voluntad para hacer las cosas, simpatía, interés y entusiasmo en el trabajo.
- MENTALES: Inteligencia, buen criterio, ingenio, viveza y conocimiento.
- ETICA Y MORAL: Lealtad, integridad moral y disposición de aceptar responsabilidad y culpa.