



# MANUAL DEL GUARDIA DE SEGURIDAD.

CONOCIENDO LA SEGURIDAD

*28/01/2016*

*Román Meza Zamudio*

*Capacitador*

## INDICE

---

- 1.- Introducción.
- 2.-La Seguridad: Nociones generales y Concepto.
- 3.- Percepción de la Seguridad.
- 4.-Seguridad Pública y Privada.
- 5.-Prevención y Corrección.
- 6.-Funciones.
  - a) Control de accesos
  - b) Rondin
  - c) Redacción de Informes
  - d) Radio-Comunicación
  - e) Técnicas de Revisión
- 7.- Medios de Protección.
- 8.-Medidas de Seguridad.
- 9.-Sistema Integral de Seguridad (SIS).
10. Análisis de Riesgos.

## Introducción.

- ▶ La seguridad en un Estado democrático como el nuestro resulta muy compleja, pues abarca múltiples factores; por lo tanto, para dar respuesta efectiva a las necesidades de la sociedad, surgen otros cuerpos de seguridad distintos a los del Estado.

Max Weber: Define como atributo distintivo de la política a un “cuerpo organizado, que exitosamente mantiene el reclamo sobre el monopolio legítimo en el uso de la fuerza física para la mantención del orden”.

De lo anterior se desprende como un cometido del Estado el asegurar el orden, siendo ésta su tarea, de lo cual se genera una función de SEGURIDAD y DEFENSA DEL ESTADO.

\*Para algunos el monopolio del Estado no sería tal; para otros sí, y por ello el Estado puede DELEGAR el uso de la fuerza (existe una red en que participan actores estatales y no estatales de acuerdo a las reglas que fija el Estado).

- ▶ En nuestro país, la seguridad está desempeñada por:
  - a) La seguridad pública (ámbito federal, estatal y municipal)
  - b) La seguridad privada. (empresas privadas, autorizadas y reguladas en los términos de la ley federal de seguridad pública y privada).

## *La Seguridad: Nociones Generales y Concepto.*

### **Concepto.**

- ▶ La seguridad es el conjunto de actividades y medidas que tienden a garantizar la integridad de las personas, bienes y procesos. Un bien está seguro, cuando no existen riesgos ó estos están minimizados a un nivel aceptable.
- ▶ Por tanto: la seguridad al 100% no existe.
- ▶ Es importante minimizar los efectos producidos por los riesgos.
- ▶ La seguridad es una necesidad básica del ser humano, que figura entre sus instintos primarios, como un componente importante de la supervivencia.
- ▶ El ser humano extiende ese instinto de seguridad a los bienes y personas de los cuales se siente responsable.
- ▶ Seguridad de personas: es la sensación de sentirse fuera del alcance de cualquier peligro ó amenaza, en un lugar determinado.
- ▶ Seguridad de bienes: se puede entender cuando éstos están libres de daños, amenazas ó riesgos de ser sustraídos de su legítimo dueño.
- ▶ Para que una persona esté segura, debe conjugarse las dos condiciones marcadas anteriormente: estar y sentirse.

## **PERCEPCIÓN DE LA SEGURIDAD**

- ▶ Esta puede ser muy subjetiva puesto qué un individuo puede:
  - a) Percibir un peligro existente
  - b) Percibir un peligro no real
  - c) No detectar un peligro que existe realmente.

## SEGURIDAD PUBLICA Y PRIVADA

- ▶ La seguridad de la sociedad, es responsabilidad del Estado primordialmente, para garantizar una convivencia pacífica, sin embargo al verse superado en ocasiones por el crimen, el Estado a homologado a empresas de particulares organizadas para tal fin por la normatividad otorgada por la seguridad pública.
- ▶ Por lo tanto hay dos tipos de actuaciones:

- ▶ De carácter público



Responsabilidad del Estado

- ▶ De carácter privado



Empresas de seguridad privada

## PREVENCIÓN Y CORRECCIÓN

- ▶ Las empresas de seguridad privada tienen por misión **prevenir** la comisión de hechos delictivos y la de **investigar** los que se produzcan, poniendo a disposición de la justicia a los probables responsables, siendo el Estado el responsable de **corregir**, éstas situaciones.
- ▶ De aquí se puede desprender la siguiente consecuencia, que es la de **prevenir**, por una parte y **de investigación y corrección por otra**.

## FUNCIONES

### SEGURIDAD PRIVADA (PREVENTIVA)



1. Vigilancia preventiva y actuaciones en instalaciones determinadas.
2. Instalación preventiva de elementos físicos y electrónicos de detección y alarma.
3. Colaborar con la seguridad pública, en garantizar la tranquilidad ciudadana.

### SEGURIDAD PUBLICA ( INVESTIGACIÓN Y CORRECCIÓN)



Esta función está desarrollada por los órganos competentes de la administración pública.

## A. Controles de Acceso

### CONCEPTO

Es el puesto de servicio que limita el ingreso o egreso en áreas que por interés especial, se consideran como restringidas, también puede decirse que es el control de personas y/o productos ya que pretendan ingresar o salir de un recinto determinado.

#### a. MISIÓN DEL CONTROL DE ACCESOS

- 1) Mantener un registro y control de ingresos y egresos de personas empleadas o visitantes
- 2) Mantener los registros de placas y control del movimiento de vehículos propios y excepcionales.
- 3) Mantener el control y registros de movimiento de productos o servicios que egresan dependiendo el protocolo de la empresa de seguridad privada, o suministros que ingresan al instituto.

#### b. TAREAS A CUMPLIR EN EL CONTROL DE ACCESOS

- 1) Control de personas y Vehículos.
- 2) Registro escrito en formatos específicos
- 3) Identificación de personas.
- 4) Operación de Aparatos de Comunicación y tecnológicos (radios, cámaras de seguridad, escáner, detectores de metal, sistema biométrico)
- 5) Inspección y/o registro de personas, objetos personales y vehículos.
- 6) Cumplimiento de Instrucciones y normas,
- 7) Conocer y aprender procedimientos para obtener autorizaciones tanto de entradas como de salidas.

## B. Rondín

**Rondín:** Se denomina patrullaje a la acción sistemática que realizan los agentes de seguridad privada al recorrer un perímetro previamente determinado por el jefe de grupo o superior a cargo y teniendo como objetivos, ofrecer seguridad a los sitios, edificios, establecimientos educativos, industriales, comerciales, financieros, agropecuarios, residencias, colonias urbanizaciones y otros, garantizando el buen orden de convivencia y obstaculizar la ocurrencia de hechos delictivos.

**Vigilancia:** Es la Observación directa que un Elemento de Seguridad ejerce, sobre objetos, personas o instalaciones encomendados por el contratante.

### OBJETIVOS DEL RONDIN Y VIGILANCIA

- 1) Protección de Personas,
- 2) Protección de Instalaciones,
- 3) Prevención de hechos que afecten las instalaciones,
- 4) Detección de posibles amenazas.

### Principios del Rondín

- **Territorialidad:** se atenderán áreas predeterminadas, denominados sectores de patrullaje, concebidos a partir de la caracterización general de cada territorio y la necesidad y factibilidad de influencia de cada tipo de servicio (a pie, motos, autos).

Durante el cumplimiento del horario de trabajo cada grupo de agentes de seguridad privada responderá por el orden y la tranquilidad del área asignada.

- **Prioridad:** existirán necesidades y tareas jerarquizadas por orden de importancia, en correspondencia con las complejidades de la situación, la magnitud del evento a proteger, la capacidad de respuesta y la oportunidad que se requiere.
- **Flexibilidad:** es la capacidad que debe tener el sistema diseñado para posibilitar, sin originar graves consecuencias, la maniobra con las fuerzas y medios ante los cambios de la situación e incidencias que se presenten, brindando una repuesta eficiente.

### Tipos de Rondines

Según su objetivo:

- a. **Rondín Proactivo:** Es el que se realiza en aquellos sitios que por su caracterización están proclives a enfrentar una amenaza contra sus bienes o personas.
- b. **Rondín Reactivo:** Es recorrido que realiza luego de enfrentar una amenaza y necesitamos la localización de individuos u objetos, denunciando a Seguridad Pública.



## Como se dan los rondines

Dependiendo de las necesidades estos pueden ser:

- a pie,
- vehículo,
- motocicleta,
- bicicleta,
- cuatrimotor
- caballo

## C. Redacción de Informes

Si como personal de seguridad privada no puede evitar que se suscite un incidente, la acción apropiada es observar e informar a través de un reporte escrito. Así mismo, en caso necesario, puede intervenir para evitar que se dé o que continúe el incidente, siempre y cuando no ponga en riesgo su seguridad y la de otras personas.

Usted debe:

- Observar cuidadosamente
  - Informar inmediatamente a la policía y/o a su jefe
- Si la víctima no es su cliente, NO puede intervenir. Solamente tomar datos, denunciar el hecho y proveer información cuando se le requiera
- Para reportar:

- ¡Deténgase!
- ¡Observe!
- ¡Escuche!
- ¡Anote!

En cierto sentido, el personal de seguridad privada es un observador remunerado y su papel principal es la prevención y la disuasión. Cuando un incidente ha sido cometido, es su responsabilidad observar y reportar.

A usted se le puede pedir:

- Informar a la policía
- Escribir un informe para su empresa o para el cliente
- Testificar acerca de lo que usted observó, escuchó e hizo

Sólo debe reportar los hechos y no sus conclusiones, por lo que necesita saber la diferencia entre un hecho y una conclusión.

- Un **hecho** es algo que realmente ha pasado, o se conoce que es verdad.
- Una **conclusión** es un juicio u opinión que se forma como resultado de los hechos.

## MANUAL DEL GUARDIA DE SEGURIDAD

---

La policía, su jefe y/o el cliente, sólo están interesados en los hechos. Con los hechos apropiados, ellos pueden sacar sus propias conclusiones.

Por ejemplo:

### El hecho:

Cuando di vuelta a la esquina, vi a dos hombres arrodillados frente a la puerta. Uno estaba sosteniendo una palanca. La puerta tenía marcas alrededor de la cerradura.

### La conclusión:

Los hombres eran ladrones

**¡La práctica hace al maestro!** Tomará tiempo convertirse en un buen **observador** y ser capaz de **informar** los hechos en lugar de las conclusiones.

Al **reportar** un incidente, recuerde incluir estos seis elementos básicos:

1. ¿Quién?
2. ¿Qué?
3. ¿Dónde?
4. ¿Cuándo?
5. ¿Cómo?
6. Los nombres de los testigos

### Ejemplo.

Señor.

Supervisor

Presente.

*Respetuosamente me permito dirigirme a usted, con la finalidad de hacer de su conocimiento que el día de hoy cuando me constituí a mi lugar de servicio ubicado en la calle Sonora y 5 de febrero Itson Unidad Centro, al momento de mi llegada observe que la cerradura de la puerta principal se encontraba con abolladura dando la pauta que fue violentada, y al momento de ingreso me doy cuenta que efectivamente individuos desconocidos ingresaron por la puerta principal, dejando tirado en el piso, producto, caja, registradora, posiblemente violentada, por lo que de inmediato se dio aviso a Seguridad Pública y a mi jefe inmediato, presentándose al lugar la radio patrulla 12-0000000001 conducida por el agente de Seguridad Juan López, y comandada Por el Agente Pedro Pérez, a quienes se le informó de lo sucedido. Así mismo hago de su conocimiento que se aseguró la escena resguardando toda probable evidencia.*

**Atentamente.**

**GUARDIA DE SEGURIDAD**

**Justo A. Marín M.**

## D. Técnicas en Radio-Comunicación

### Normas a seguir de comunicación

1. Es necesario saber dónde se encuentra un teléfono público o privado del que usted pueda hacer uso.
2. Debe conocer y memorizar los números telefónicos de:
  - i. La sede de la empresa prestadora de servicios de seguridad privada donde trabaja.
  - ii. Las instituciones armadas del estado (Ejército Nacional)
  - iii. Las instituciones de emergencia. (Bomberos Voluntarios y Municipales, Policía Municipales de Tránsito, Cruz Roja,)
3. Debe ser claro en lo que se va a decir.
4. Debe ser Previsor en tener una tarjeta pre-pago o en su caso tener a la mano un celular con los teléfonos públicos cercanos a su puesto de servicios.
5. Debe saber y practicar marcar los números con teléfonos de práctica.
7. Identifíquese correctamente al iniciar la conversación; si es usted quien recibe la llamada debe hacer lo siguiente:
  - i. Responda con cortesía.
  - ii. Identifique: a la empresa de servicios de seguridad privada y luego proporcione su rango, su función y su nombre.
  - iii. Anote la información que le proporcionen.

### COMUNICACIÓN VIA RADIO TRANSMISOR, DE PLANTA O PORTATIL.

Toda comunicación por radio debe ser clara fija y concisa evitando interrupciones innecesarias o creando alarmas indebidas, tomando en cuenta que de una buena comunicación depende la reacción inmediata del apoyo que solicite o cubrirle la emergencia que se le presente en el cumplimiento de sus funciones, para el efecto en las transmisiones deberá de utilizarse el Alfabeto Fonético Internacional ó las Claves que se manejen en el servicio.

### ALFABETO FONÉTICO INTERNACIONAL.

#### NUMERACION

- |            |             |
|------------|-------------|
| 1. PRIMERO | 2. SEGUNDO  |
| 3. TERCERO | 4. CUARTO   |
| 5. QUINTO  | 6. SEXTO    |
| 7. SEPTIMO | 8. OCTAVO   |
| 9. NOVENO  | 0. NEGATIVO |

1. A= Alfa
2. B= Bravo
3. C= Charly
4. D= Delta
5. E= Eco
6. F= Foxtrot
7. G= Golfo
8. H= Hotel
9. I = India
10. J = Julieta
11. L= Lima
12. M = Miguel
13. N = Noviembre
14. O = Oscar
15. P = Papa
16. Q =Quebec
17. R = Romeo
18. S = Sierra
19. T = Tango
20. U= Uniforme
21. V= Víctor
22. W= Whisky
23. X= X ray
24. Y= Yanqui
25. Z= Zulu

## **E. Técnicas de cacheo y registro**

Usted debe evitar revisar a un sospechoso. Las leyes protegen los derechos de los sospechosos a ser revisados. Esta sección explica lo que usted debe y no debe hacer.

Cuando ve a alguien robar algo, puede primero detener a la persona y dar aviso a Seguridad Pública únicamente inmovilizando y será la Policía quien lo revise a excepción si se trata de armas de fuego de la cual hay que despojar al individuo inmediatamente y asegurarla para no borrar huella entregándola asegurada a la policía. No debe dar oportunidad al sospechoso para deshacerse de artículos tomados.

## **CONCEPTOS**

### **1) CACHEO**

Revisión minuciosa que se realiza a una persona.

### **2) REGISTRO**

Revisión de los objetos y/o anotación de los datos de identificación de una persona que por alguna razón deba pasar por un puesto de servicio o control de accesos.

### **Técnicas de cacheo.**

- DE PIE
- DE RODILLA
- TENDIDO

### **No subestime al individuo.**

No se relaje después del cacheo ni despegue su vista del sospechoso. ¡Él puede tener un arma que usted no encontró!

## ***MEDIOS DE PROTECCIÓN***

- ▶ La seguridad de un objetivo, depende de tres tipos de medios:

Medios Humanos



Especialistas en seguridad y  
vigilancia

Medios Técnicos



Elementos materiales  
necesarios:  
1. Pasivos (físicos)  
2. Activos (electrónicos)

Medios Organizativos



Planes, normas, procedimientos  
de actuación (consignas)

## ***MEDIDAS DE SEGURIDAD***

- Técnicas:

- a) Pasivas: Muros, barreras, concertinas, esclusas, puertas, etc.
- b) Activas: Detectores, CCTV, Central de alarmas.

- Humanas:

- a) Oficiales estáticos
- b) patrullajes ( supervisores)
- c) rondineros, etc.

- Organizativas:

- a) Manuales de emergencias,
- b) consignas generales y específicas,
- c) normatividad y políticas del servicios,
- d) plan de contingencias, brigadas, etc.

### ***SISTEMA INTEGRAL DE SEGURIDAD (SIS)***

► Para poder desarrollar el concepto de sistema de seguridad integral, es importante definir algunos términos:

1. Bien: se denomina así, a toda persona u objeto, que puede ser objeto de valoración, por sus cualidades benéficas.
2. Daño: variación real o supuesta que experimenta un bien, provocando una disminución de las cualidades benéficas y por consiguiente del valor económico.
3. Riesgo: probabilidad de que un bien sufra algún daño, por lo tanto puede ser cuantificable en alto, medio y bajo.
4. Amenaza: situaciones ó acontecimientos que puedan afectar y disminuir las cualidades benéficas del bien o las personas, la amenaza es un término descriptivo de lo que puede ocurrir.
5. Vulnerabilidad: es el estado en el cual se encuentran los bienes, expuestos a una ó varias amenazas. Es decir, la facilidad con la que pueden ser dañadas las personas u objetos.

➤ Es importante tener en cuenta éstas preguntas:

1. Qué debe protegerse?
2. Qué amenazas existen?
- 3.Cuál es el grado de vulnerabilidad ante éstas amenazas?

➤ Por lo que resulta indispensable elaborar un análisis de riesgos, cuyo objetivo es el de ***identificar*** el posible riesgo, ***analizar*** la posibilidad de ocurrencia y ***estudiar ó valorar*** las consecuencias.

### ***EJEMPLO:***

BIEN PROTEGIDO	RIESGO POSIBLE	PROBABILIDAD	RESPUESTA DE ACTUACIÓN
SUCURSAL BANCARIA	ASALTO Y/O ATRACO EN LA SUCURSAL	MUY ALTA	ANTES DURANTE DESPUES
REFINERIA DE PETRÓLEO	INCENDIO	ALTA	ANTES DURANTE DESPUES
CONTROL DE ACCESOS	INTRUSIÓN	MEDIA	ANTES DURANTE DESPUES

### ***ANALISIS DE RIESGOS:***

- ▶ De ésta manera se puede saber el nivel de seguridad y los medios necesarios, tanto técnicos, humanos y organizativos y como coordinarlos para obtener una mayor protección y seguridad.
- ▶ Por lo tanto, podemos concluir con la definición de sistema integral de seguridad: conjunto de medios técnicos, humanos coordinados con medios organizativos (procedimientos y actuaciones) que nos permitirán asegurar de manera mas efectiva tanto bienes como personas, en distintos niveles de seguridad, cuya función es la de disuadir, retardar, detectar, identificar y reaccionar ante un riesgo ó amenaza.