

MÓDULO

SOCIO - PROFESIONAL

GUARDA RURAL



VIGILANTE DE SEGURIDAD

AREA SOCIO-PROFESIONAL

ÍNDICE

CAPÍTULO I: IDENTIFICACIÓN Y OBSERVACIÓN.PROCESOS SUPERIORES

1.LA IDENTIFICACIÓN
2.PRINCIPIOS BÁSICOS DE LA IDENTIFICACIÓN: OBSERVACIÓN Y DESCRIPCIÓN.

CAPÍTULO II: ÉTICA Y DEONTOLOGÍA PROFESIONAL. LAS RELACIONES PROFESIONALES

1. LA ÈTICA
2. NORMAS ÉTICAS DE CONDUCTA PARA EL VIGILANTE DE SEGURIDAD
3. DEONTOLOGÍA PROFESIONAL
4. LAS RELACIONES PROFESIONALES

CAPÍTULO III: LA COMUNICACIÓN

1. TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS
2. TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN ASERTIVA

CAPÍTULO I: IDENTIFICACIÓN Y OBSERVACIÓN.

1. LA IDENTIFICACIÓN

Identificar a una persona es reconocerla y establecer, sin duda razonable, que es la misma que se supone o se busca.

Los principios básicos en los que se funda la identificación, son la observación y la descripción, pues sin ellos no sería posible concretar exactamente las características personales de un individuo para evitar la confusión con otro o la suplantación de la personalidad.

La identificación personal puede ser de varios tipos:

Documental.

Fotográfica.

Antropométrica.

Morfológica.

Lofoscópica.

IDENTIFICACIÓN DOCUMENTAL

Es la que se establece a través de documentos personales, especialmente mediante el Documento Nacional de Identidad, de uso obligatorio para todos los españoles a partir de los 14 años.

Para los extranjeros, la identificación documental se puede hacer mediante la exhibición del pasaporte, tarjeta de identidad o cualquier otro documento oficial.

Es necesario comprobar minuciosamente todos los datos del documento, en especial la fotografía, número de documento y datos personales. Cualquier irregularidad detectada en los mismos hay que ponerlo en conocimiento de la comisaría.

La L.S.P artículo 11.1 apartado b y el R.S.P en sus artículos 71.1 y77, contemplan que el vigilante puede efectuar controles de identidad, aunque no se podrá retener la documentación de las personas.

IDENTIFICACIÓN FOTOGRÁFICA

La identificación por medio de la fotografía tiene una eficacia limitada, debido a las posibles semejanzas fotográficas entre individuos.

IDENTIFICACIÓN ANTROPOMÉTRICA

Este sistema de identificación consiste en estudiar las proporciones y medidas del cuerpo humano para identificar a las personas mediante la obtención y clasificación de determinadas medidas y la descripción de marcas particulares y cicatrices.

La antropometría se basa en el sistema óseo humano , dimensiones del esqueleto y medidas sobre el cuerpo humano.

IDENTIFICACIÓN MORFOLÓGICA

Esta identificación consiste en hacer un " retrato robot" de la persona a través de los datos sobre la figura, características y rasgos físicos de la misma.

Tiene gran utilidad en los siguientes casos:

- Para interpretar correctamente la fotografía de una persona o para identificar entre si distintas fotografías de un mismo individuo en distintas épocas de su vida.

- Para ayudar descripción que pretenden hacer algunos denunciantes sobre delincuentes , o en el caso de personas desaparecidas.

- Para identificar cadáveres de personas desconocidas, en donde las marcas , tatuajes, cicatrices, etc pueden ser fundamentales para su identificación.

IDENTIFICACIÓN LOFOSCÓPICA

Consiste en la identificación de las personas a través del estudio de los dibujos que forman las crestas papilares de las manos y de los pies.

La lofoscopia se divide en los cuatro grupos siguientes:

- Dactiloscopia: estudia los dibujos existentes en las yemas de los dedos.

- Quiroscopia: estudia los dibujos de las palmas de las manos.

- Pelmatoscopia: estudia los dibujos de las palmas de los pies.

- Poroscopia: estudia los poros sudoríperos de las crestas papilares.

2. PRINCIPIOS BÁSICOS DE LA IDENTIFICACIÓN

LA OBSERVACIÓN

La observación es la función realizada por el o la vigilante de seguridad de forma más asidua y repetida. Más de dos tercios del turno de trabajo ocupan el desarrollo de esta función. La importancia de la observación es manifiesta.

OBSERVAR es realizar un examen analítico de determinados sucesos o fenómenos exteriores al sujeto, como parte de un proceso de atención, al objeto de obtener determinada información o retenerla para su uso posterior.

Los sucesos o fenómenos observados no nos servirán de nada si no somos capaces de retenerlos durante el tiempo necesario. Aquí radica precisamente la diferencia entre mirar y observar.

MIRAR : Acción sensorial, generalmente involuntaria, mecánica y que pasado cierto tiempo no suele dejar huella en la memoria.

OBSERVAR: Acción cognitiva realizada voluntariamente e intencionadamente, que pasado el tiempo , permite mantener huella en la memoria. La observación requiere el proceso de la memoria. La observación será eficaz cuando prestando atención a los sucesos, seamos capaces de utilizar correctamente la información obtenida para lograr la mayor objetividad lo percibido.

BARRERAS DE LA OBSERVACIÓN

Existe una serie de factores que actúan como barreras entre la observación y lo observado, produciendo errores y distorsiones en la observación y, por lo tanto, en la posterior descripción.

Estos factores se pueden dividir en dos grandes grupos:

Factores imputables al observador

Factores no imputables al observador

1.FACTORES IMPUTABLES AL OBSERVADOR

Factores físicos:

Se refiere a los sentidos , enfermedades, sordera , miopía, cansancio, etc.

2.PREJUICIO Y PREDISPOSICIÓN

El observador no sólo percibe lo que tiene enfrente de sí, sino que percibe también lo que lleva dentro.

También el "fondo" (medio social, ambiente, etc) produce sobre la percepción deformaciones que introducen errores en la observación.

LA DESCRIPCIÓN

Es definir a una persona o cosa, dando una idea general de sus propiedades. El éxito de gran parte de misiones o actividades realizadas por los vigilantes de seguridad dependen de la realización de una correcta descripción.

La descripción puede ser verbal , escrita y mixta.

Al vigilante de seguridad le interesa fundamentalmente la comunicación escrita, a través del informe, pues " las palabras se las lleva el tiempo y lo escrito, escrito queda.

Descripción de personas :

1. **Descripción de conjunto**: raza, sexo , estatura, edad, complexión, pelo(color , forma, cantidad, longitud y peinado) y vestimenta.

2. **Descripción personalizada o tipo robot**: contorno del rostro, forma de la cabeza, cejas, ojos, nariz, boca, mentón, orejas, arrugas, cuello, bigote y barba. Podemos incluir aspectos como la voz, la risa , las manos , gafas, cicatrices, tatuajes, etc.

Descripción de objetos

2. Puntos de horario irregular: hoteles, cafeterías, salas de fiestas, cines, teatros, gasolineras, etc.
3. Puntos de ayuda: comisarías de Policía, cuarteles de Guardia Civil, vigilantes nocturnos, etc.
4. Callejero principal de la zona: avenidas, parques, centros comerciales, zonas verdes, etc.
5. Agentes perturbadores: bolsas de prostitución y drogodependencia, lugares de cita de parejas de novios, clubes nocturnos, borrachos, barrios marginales, etc.

Descripción de hechos : debe ser precisa, breve y clara. Deben describirse tal y como sucedieron y en el orden en que tuvieron lugar, sin añadir ni quitar nada y sin hacer suposiciones o interpretaciones personales.

Debe ser sistemática y esquemática

CAPÍTULO II. ÉTICA Y DEONTOLOGÍA PROFESIONAL RELACIONES PROFESIONALES

1. LA ÉTICA

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

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

DEBER

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

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

OBLIGACIÓN

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

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

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

En este sentido el vigilante identificará la ética como el deber. Un comportamiento éticamente correcto será bueno para el y para los demás.

En el mismo sentido , identificaremos la obligación, con la profesionalidad, con la **deontología del profesional.**

DIFERENCIA ENTRE ÉTICA Y MORAL

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

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

2. ÉTICA Y ACTUACIÓN DEL PERSONAL DE SEGURIDAD PRIVADA

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

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

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

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

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

1- **Legalidad y en consecuencia, en las actividades de seguridad e investigación privada sólo se emplearán medios y acciones conforme al ordenamiento jurídico vigente.**

2- **Integridad, cumpliendo diligentemente los deberes profesionales oponiéndose a todo acto de corrupción.**

3- **Dignidad, mediante el recto ejercicio de sus atribuciones legales.**

4- **Protección, que implica desarrollar efectivamente sus responsabilidades para conseguir los niveles de seguridad establecidos, sin permitirse ninguna forma de inhibición en su función de evitar hechos ilícitos o peligrosos.**

5- **Corrección , desarrollando una conducta profesional irreprochable, especialmente en el trato con los ciudadanos , evitando todo tipo de abuso, arbitrariedad o violencia.**

6- **Congruencia, por cuyo principio se aplicarán medidas de seguridad proporcionadas y adecuadas a los riesgos que se trata de proteger.**

7- **Proporcionalidad en el uso de las técnicas y medios de defensa de dotación.**

8- **Colaboración con las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, debiendo observar siempre las instrucciones policiales concretas sobre el objeto de su protección o investigación, en función de los medios de que disponga.**

9- **El personal de seguridad privada ejercerá la colaboración ciudadana comunicando a los cuerpos policiales competentes las informaciones relevantes para la seguridad ciudadana y la prevención del delito que conozca.**

10- **El personal de seguridad privada guardará rigurosa reserva profesional sobre los hechos que conozca en el ejercicio de sus funciones, especialmente de las informaciones que reciba en materia de seguridad y de los datos de carácter personal que deba tratar, investigar o custodiar, y no podrá facilitar datos sobre dichos hechos mas que a las personas que les hayan contratado y a los órganos judiciales y policiales competentes para el ejercicio de sus funciones.**

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

- ACTITUDES Y CUALIDADES PERSONALES

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

- CAPACIDAD DE DECISIÓN

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

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

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

- CAPACIDAD DE PERSUASIÓN

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

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

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

- PRECAUCIÓN EN TODOS SUS ACTOS Y PREVENCIÓN ANTE LOS DEMÁS

- AUTOCONTROL ANTE DETERMINADAS CONDUCTAS

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

- ACTITUD DE DISCRECIÓN Y SECRETO

Actitud discreta con toda aquella información que sea relevante.

- ACTITUD CORRECTA EN LA COMUNICACIÓN CON LAS PERSONAS

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

- ASPECTO PERSONAL SIEMPRE CUIDADO

3. CÓDIGO DE ÉTICA PROFESIONAL

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

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

1. Respeto al ordenamiento jurídico

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

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

Cumplirá ejemplarmente los deberes generales de todo ciudadano.

2.Defensa de los derechos humanos

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

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

3. Empleo racional de la fuerza

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

4. Secreto Profesional

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

5. Trato correcto al detenido

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

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

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

6.Integridad e imparcialidad

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

7.Jerarquía y Subordinación

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

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

8.Responsabilidad personal

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

9.Dedicación

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

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

10.Trato correcto al Público

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

4. DEONTOLOGÍA PROFESIONAL

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

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

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

La profesión del vigilante es de servicio a otros, desempeñada para proteger la vida o propiedades de otras personas que contratan estos servicios, este servicio tiene un fondo de utilidad social, cuya finalidad es conseguir un bien común.

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

- LA COMPETENCIA PROFESIONAL es el conjunto de conocimientos jurídicos y técnicos necesarios para prestar un eficaz servicio de seguridad.

- LA INTEGRIDAD MORAL es la capacidad de la persona de darse cuenta de la importancia de las actitudes, modos de actuar , responsabilidad , sentido del deber , etc.

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

La deontología referente a cada profesión se denomina CÓDIGO DEONTOLÓGICO.

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

4. LAS RELACIONES PROFESIONALES

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

CON EL PERSONAL PROTEGIDO

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

CON LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN

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

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

CON EL PÚBLICO EN GENERAL

-. Tenemos que ganarnos el respeto con nuestra buena imagen
- El trato debe ser cortés, agradable y educado.

- Utilizar un lenguaje correcto una actitud flexible y dotes de persuasión para resolver conflictos.
- Vestir el uniforme con dignidad

CON LAS FUERZAS Y CUERPOS DE SEGURIDAD DEL ESTADO

- En la ley 23/1992 de SP en su artículo 1.4 y con RD 2354/1994 su Reglamento en su art 66.1 y en el art único del RD-LEY 8/2007 DE 14- SEPTIEMBRE , por lo cual se modifican determinados artículos de la ley 23/1992 de 30 de Julio de SP se contempla que el personal de SP tendrá la obligación especial de auxiliar a las FFCC de Seguridad en el ejercicio de sus funciones de prestarles su colaboración y de seguir sus instrucciones en relación con las personas, los bienes , establecimientos o vehículos de cuya protección , vigilancia o custodia estuvieren encargados.

- Deben de comunicar las FFCC de Seguridad cualquier información relevante para la prevención, el mantenimiento o restablecimiento de la seguridad ciudadana

- Comunicar cualquier hecho delictivo del que tuviesen conocimiento en el ejercicio de sus funciones.

- Colaborar con dichas fuerzas en casos de emergencia, como suspensión de espectáculos ,desalojo, o cierre provisional de locales y en cualquier situación que se presente , para mantener la seguridad ciudadana y orden público.

- La orden INT 318/2011 de 1 de Febrero sobre personal de SP en su capítulo II (Colaboración de la Seguridad Pública, en sus artículos 32 a 35 establece:

ARTICULO 32. DEBER DE COLABORACIÓN

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

ARTICULO 33. REQUERIMIENTO DE COLABORACIÓN

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

ARTICULO 34. CONSIDERACIÓN PROFESIONAL

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

ARTICULO 35. CONSIDERACION LEGAL

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