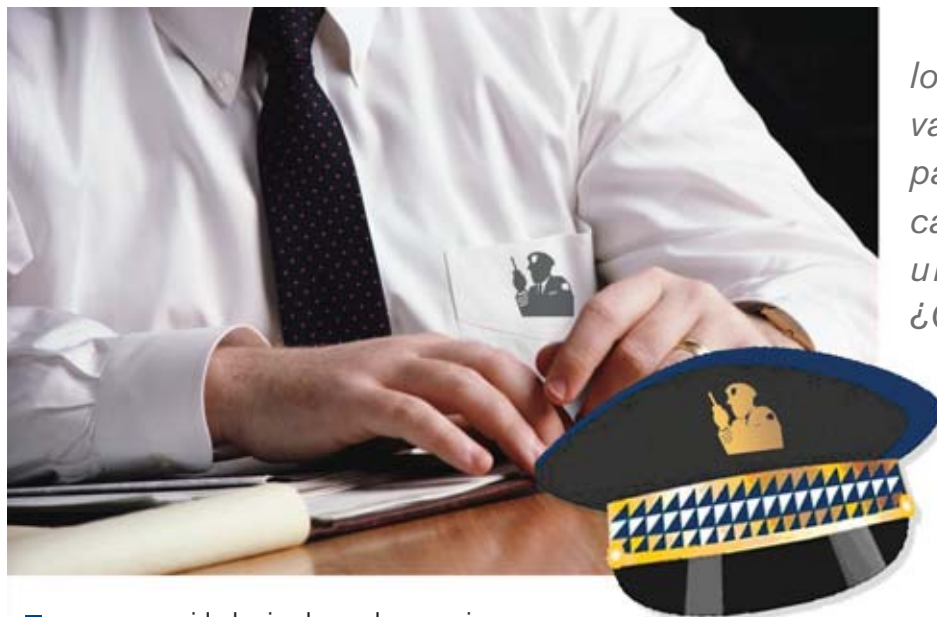


IMPORTANTE! El siguiente Informe ha sido elaborado en base a un cuestionario con preguntas básicas, que le hemos enviado oportunamente a nuestros colaboradores. Si a usted, como lector, le interesa aportar alguna información adicional que enriquezca el tema, no dude en enviarnos sus comentarios a nuestra editorial a: editorial@rnds.com.ar Publicaremos los mismos en sucesivas ediciones.

La importancia de la capacitación en la seguridad privada

Por Luis León Saniez (*)



¿Cómo se hace para lograr una seguridad privada más profesional y capacitada? ¿Cómo se educa al personal para lograr una mayor eficiencia? ¿Qué deben saber y hasta dónde llegan sus atribuciones? Estos y otros interrogantes intentaremos despejar en un breve repaso.

La seguridad privada moderna se compone de un 70% de equipos y sistemas electrónicos y un 30% del que se denomina "factor humano en la seguridad", el cual es imprescindible ya que no existe sistema de seguridad sin el componente de hombres y mujeres que constituyen genéricamente los agentes de seguridad privada. Entre otras categorías, encontraremos a los vigiladores -a pie o motorizados-, los custodios, bomberos, operadores de sistemas de seguridad electrónica, observadores de pantalla (CCTV), vigiladores encubiertos, encargados, supervisores y jefes de servicio.

La capacitación

La capacitación, por definición, comprende la inducción, formación, perfeccionamiento y el reentrenamiento del personal de la empresa de seguridad privada. El sistema se sostiene no solamente por el diseño y la calidad del elemento técnico, sino, principalmente por la integridad y formación de ese personal.

Es falsa, la comparación de que un vigilador privado requiere de la misma capacitación que un policía y por va-

rias razones.

El policía, por ejemplo, dispone en forma directa e inmediata del apoyo de su Institución, su condición le permite efectuar arrestos, interrogar personas y hacer uso de un arma cuando las circunstancias lo exigen, facultades que, en ningún caso, el vigilador posee.

Asimismo, en caso de incendio, el policía puede requerir sin intermediarios la presencia de los bomberos, cuando hay accidentes o heridos tiene a su disposición los servicios públicos de ambulancias, en desórdenes dispone de refuerzos y en situaciones críticas, la presencia de sus superiores.

El vigilador privado, en tanto, debe adoptar procedimientos y tomar decisiones muchas veces basadas sólo en su criterio. Es por ello que los hombres de seguridad privada tendrán que tener mucha más capacitación.

El hombre de la seguridad privada en la mayoría de los casos trabaja en la más absoluta soledad. Un agente de policía ve un sospechoso o una situación difícil y utiliza su medio de comunicación e inmediatamente tiene el apoyo, la intervención y la actuación de un oficial su-

perior que dirige el procedimiento. Es decir, debe cumplir meramente con la acción de detectar o poner sobre aviso, tempranamente en lo posible, a su institución para que desarrolle los medios adecuados al hecho ocurrido, sea un choque, un asalto, un incendio, etc.

El agente de seguridad privada, en cambio, está mucho más desamparado, por lo tanto, al no contar con la fuerza de una institución que lo respalde y proteja, debe tener un adiestramiento más elevado, mucho más profundo. Asimismo, deben de analizarse desde el punto de vista psicológico otros aspectos importantes que a veces no se ponen en evidencia en forma tan notable.

No hay ninguna duda que el empresario de seguridad o la empresa que contrata el servicio debe tener en cuenta las condiciones, características y el perfil del hombre que se incorporará, teniendo incluso la responsabilidad de cubrir objetivos a veces estratégicos y vitales.

En nuestro país entre esos objetivos se encuentran, por citar algunos, el Congreso de la Nación, los ferrocarriles, servicios eléctricos y embajadas.

Continúa en página 108

Viene de página 104

La versatilidad de la seguridad privada, llega incluso a eventos públicos deportivos, artísticos o culturales, ámbitos en los trabajan complementando a las fuerzas de la seguridad pública.

Un perfil para cada tarea

Hay que establecer un nivel mínimo de condiciones para considerar a un hombre apto para realizar tareas de vigilador. Algunos factores de idoneidad a tener en cuenta son: que pueda distinguir colores, que tenga capacidad auditiva, que no tenga problemas de desplazamiento, que no tenga dificultades de habla y que no tenga problemas esquizoides, paranoicos o psicológicos. Una vez superadas estas instancias de análisis, se elegirá al hombre adecuado para las funciones o tareas a cumplir.

Particularidades de la capacitación

Entre otros aspectos, debe entrenarse al personal de vigilancia privada para actuar bajo presión, hacerle saber que su trabajo rutinario determinado momento lo pondrá bajo presión, por distintas

circunstancias: ya sea porque se propagó un incendio, porque hubo un accidente y hay personas heridas, porque hay un tiroteo o porque han tomado rehenes. El hombre (vigilador) debe tener un conocimiento básico de lo que le pasará y como él puede lograr tener una reacción efectiva.

Otra materia importantísima para el óptimo desempeño de un vigilador privado es el conocimiento del lenguaje corporal para la detección de sospechosos. Esta materia es fundamental porque es la gran herramienta que tiene el hombre de seguridad, dado que no puede estar interrogando gente porque está cubriendo grandes espacios por donde circulan muchas personas. Por lo tanto tiene que ser capaz de detectar a las personas sospechosas a través de los gestos.

El vigilador debe tener un conocimiento de los aspectos legales de su función, cuáles son los delitos más comunes que enfrentará y cómo puede hacer el arresto ciudadano, qué facultades tiene y hasta dónde llegan las mismas.

Debemos agregar conocimiento de lucha contra el fuego y el empleo de los

materiales de extinción así como también de primeros auxilios, desde cómo y dónde requerir la presencia de una ambulancia hasta las maniobras de resucitación y Recuperación cardiopulmonar.

Como se ve, ese 30% que significa el factor humano en un sistema de seguridad debe tener un alto grado de eficiencia e idoneidad así como regirse por un estricto **código de ética** (*Ver cuadro*). Esta asignatura está pendiente o poco desarrollada en nuestro país por lo que el personal de seguridad solo será eficiente en la medida que las empresas de seguridad se lo propongan.

(*) **Luis León Saniez** nació en Buenos Aires en 1928. En 1949 egresó del colegio Militar de la Nación como subteniente del arma de Comunicaciones y en 1963 como oficial de informaciones de la escuela de inteligencia del Ejército.

Se desempeñó como gerente y/o asesor de seguridad en destacadas empresas nacionales y extranjeras. Participó en la redacción de la ley N° 24.059 de Seguridad Interior -vigente en la actualidad-, y la ley N° 118 de Empresas de Seguridad Privada. Precursor en el dictado de cursos y seminarios y autor de numerosos trabajos y conferencias sobre la especialidad.

Código de ética

- El personal que desempeña tareas y funciones de seguridad privada cumplirá en todo momento con los deberes y obligaciones que imponen las leyes de la Nación y los que regulan las actividades de la seguridad privada.

- En el desempeño de sus tareas respetarán y harán cumplir todas las leyes, reglamentaciones y resoluciones que protejan la dignidad y los derechos humanos de las personas.

- El uso de fuerza solo podrá ser impuesto cuando fuese necesario en defensa propia o si existiese un riesgo de muerte a otra persona.

- En caso de ser necesario detener a una persona sin orden judicial, su acción se ajustará estrictamente a lo establecido en la legislación vigente, como el artículo 287 del código penal de la Nación.

- Le estará prohibido obstaculizar el legítimo ejercicio de los derechos políticos y gremiales.

- Así mismo, le estará prohibido el dar a conocer a terceros la información de la que tome conocimiento por el ejercicio de la actividad sobre sus clientes, personas relacionadas con esto así como de los bienes o efectos que custodien.

- Denunciará todos los hechos delictivos de los que por sus funciones tomare conocimiento, haciéndolo saber en forma fehaciente a sus superiores, a la policía o autoridad judicial competente.

- No podrá infligir, instigar o tolerar ningún acto de tortura u otros actos inhumanos o degradantes ni invocar la orden de un superior o cualquier otra circunstancia como justificación para llevarlo a cabo.

- El personal de seguridad en cumplimiento de sus tareas y funciones, tiene la obligación de cola-

borar con la fuerza de seguridad pública, cuando éstas estén cumpliendo sus funciones específicas en el lugar donde presta servicio el personal de seguridad privada o en sus inmediateces. Esta colaboración obligatoria se llevara a cabo siempre y cuando no afecte la custodia de personas y bienes a su cargo.

- Es obligación del personal de seguridad asistir a disminuidos físicos y proporcionar en forma inmediata la atención médica correspondiente.

- Su conducta en el servicio como en su vida privada será honesta, íntegra y solidaria por lo que la misma deberá ser ejemplo para la comunidad.

- Es obligación permanente la capacitación y entrenamiento para poder brindar un eficiente servicio en su importante función de proteger la vida y los bienes que le han sido encomendados.

- Le está prohibido recibir cualquier tipo de recompensa, prebenda o premio de tercero a excepción que estos estén reglamentados y autorizados por la empresa a la que pertenece.

- Está expresamente prohibido prestar servicios en espacios públicos, salvo que estuvieran concesionados y fueran expresamente autorizados por la autoridad competente.

- Prestará arma cuando estuviese expresamente autorizado por la autoridad de aplicación en los lugares y condiciones que establezca la reglamentación vigente.

- Tiene la obligación de respetar y hacer cumplir este código e impedir su violación, como así también informar de inmediato a sus superiores o a la autoridad policial competente dicha violación.