

UNIVERSIDAD MILITAR

NUEVA GRANADA



**PROFESIONALIZACIÓN DEL PERSONAL DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD
PRIVADA**

LASALLE SEGURIDAD LTDA.

Carolina Del Pilar Burgos Calderón

Monografía

Opción de grado

Tutor: Dr. Juan Carlos Pérez

UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA

FACULTAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA

ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

BOGOTÁ

2015

CONTENIDO

- 1. PROFESIONALIZACION DEL PERSONAL DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA.**
 - 1.1. Planteamiento del problema**
 - 1.2. Formulación del problema**
- 2. OBJETIVO GENERAL**
 - 2.1. Objetivos específicos**
- 3. MARCO REFERENCIAL, HISTORICO, LEGAL**
 - 3.1. Población objetivo**
 - 3.2. Funciones y procesos de los guardas de seguridad en el sector residencial**
 - 3.3. Dificultades en los procesos y las funciones de los guardas de seguridad**
 - 3.4. Academias de vigilancia**
 - 3.5. Falencias y estrategias educativas**
- 4. MARCO TEORICO: CAPACITACION DE PERSONAL**
- 5. IMPORTANCIA DE PROFESIONALIZAR EL PERSONAL DE VIGILANCIA FISICA EN LA EMPRESA LASALLE SEGURIDAD LTDA.**
- 6. MATRIZ DE RESULTADOS FODA**
- 7. MATRIZ DE PROCEDIMIENTOS**
- 8. FACTIBILIDAD Y BENEFICIOS DE PROFESIONALIZAR EL PERSONAL DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA.**
- 9. RECOMENDACIONES**
- 10. CONCLUSIONES**
- 11. BIBLIOGRAFIA – WEBGRAFIA**

1. PROFESIONALIZACIÓN DEL PERSONAL DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Una empresa de vigilancia y seguridad privada se entiende como una sociedad de responsabilidad limitada legalmente constituida, cuyo objeto social consiste en la prestación remunerada de servicios de vigilancia y seguridad privada, en la modalidad de vigilancia fija, móvil y/o escoltas, mediante la utilización de los medios autorizados por la Supervigilancia en el (Decreto 356 de 1994, Artículo 8).

La finalidad de los servicios de vigilancia y seguridad privada, en cualquiera de sus modalidades, es la de disminuir y prevenir las amenazas que afecten o puedan afectar la vida, la integridad personal o el tranquilo ejercicio de legítimos derechos sobre los bienes de las personas que reciben su protección, sin alterar o perturbar las condiciones para el ejercicio de los derechos y libertades públicas de la ciudadanía y sin invadir la órbita de competencia reservada a las autoridades.(Decreto 356 de 1994, Título V, Artículo 73).

Sin embargo existe un problema constante, las quejas siempre serán las mismas por parte de los clientes y por parte de la empresa que los contrata: el guarda no cumple con sus funciones, el guarda no cumple ordenes, el guarda se duerme en la noches, el guarda no asistió a laborar o presento su renuncia y no aviso con tiempo, ni presto un preaviso para que la empresa tome las medidas necesarias; por todo esto y más, es muy difícil mantener un guarda fijo en la prestación del servicio, lo que genera inconformidad general para los clientes porque la rotación hace vulnerable su seguridad y para la empresa porque los gastos de vinculación y desvinculación a esta, son altos y perjudiciales para la misma.

Por lo ya mencionado, podemos concluir que la principal problemática de estas empresas es el personal operativo que se contrata para prestar el servicio de vigilancia, esto teniendo en cuenta que el personal en las empresas de vigilancia es el recurso más valioso que posee, ya que se ofrece un servicio que desempeña el personal contratado.

Desafortunadamente una gran parte de los vigilantes contratados son personas poco comprometidas con su labor, con la empresa que los contrata y también con el cliente donde prestan el servicio, esto adicional a algo más grave como lo es el desconocimiento de su labor, la cual está bien establecida en su contrato de trabajo y en los Protocolos Operativos del Sector de Vigilancia y Seguridad Privada (SuperVigilancia, 2011) y en él (Codigo Sustantivo del Trabajo, 1950).

Esto se convierte en un conflicto reincidente en la administración de estas empresas, ya que por más esfuerzos y estrategias que se lleven a cabo en los departamentos de talento humano y operativo con la selección del personal, como capacitaciones, talleres empresariales, reuniones motivacionales, entre otros, la mentalidad de estas personas no cambia, debido a que no ven su labor como una profesión sino como un trabajo temporal en el que no tienen mayores expectativas y que pueden adquirir en cualquier empresa de seguridad solo con obtener un curso de una academia.

Existe un gran problema que radica en que los guardas de seguridad no están siendo capacitados correctamente en las academias de vigilancia y seguridad privada y se está cayendo en el grave error de que por la falta de tiempo entre otras disculpas los guardas están incluso comprando los certificados sin cursarlos para poder laborar.

Considero que los guardas de seguridad no pueden seguir recibiendo esos cursos que ofrecen hoy las academias de vigilancia y seguridad privada que son

insuficientes, ineficientes e ineficaces, es necesario tomar esta labor como una profesión, es necesario que el personal que se dedique a esta labor estudie para ejecutarla y deje de tomarse esta labor, como se dice coloquialmente, “un escampadero”.

1.2. Formulación del problema

- Es factible profesionalizar al personal de vigilancia y seguridad privada en mejora a la calidad de los servicios ofrecidos por las Empresas de Vigilancia y Seguridad Privada, específicamente Lasalle Seguridad Ltda.

2. OBJETIVO GENERAL

- ✓ Establecer la factibilidad y los beneficios de profesionalizar al personal de vigilancia y seguridad privada.

2.1. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ✓ Establecer la población objetivo a través de un estudio en algunas empresas de seguridad.
- ✓ Establecer funciones y procesos de los guardas de seguridad.
- ✓ Determinar las dificultades en los procesos y funciones de los guardas de seguridad.
- ✓ Diagnosticar en algunas academias de vigilancia, la práctica pedagógica y los temas a tratar en los cursos ofrecidos actualmente a los aspirantes.
- ✓ Determinar las falencias educativas de estas academias y plantear estrategias educativas para la mejora de la enseñanza y aprendizaje de esta profesión.

3. MARCO REFERENCIAL – HISTORICO - LEGAL

3.1. Población objetivo:

La población objetivo para profesionalizar en el sector de vigilancia son todos los vigilantes, bachilleres, con situación militar definida y personal administrativo de empresas de vigilancia y seguridad privada, que quieran comenzar una carrera técnica, tecnológica y profesional en seguridad.

3.2. Funciones y procesos de los guardas de seguridad en el sector residencial:

Condiciones generales de la prestación del servicio de vigilancia y seguridad privada en el sector residencial:

(Protocolo de operación, servicio de vigilancia y seguridad privada, física, sector residencial)

La selección del personal, es el conjunto de pasos específicos que se emplean para establecer si el candidato es idóneo para realizar las tareas a encomendar, si cumple con el perfil preestablecido y si puede alcanzar los niveles de desempeño que requiere cada puesto, para de esta manera decidir qué solicitantes deben ser contratados. El proceso de selección al interior de la empresa y/o cooperativa de vigilancia y seguridad privada debe incluir:

- Validación y verificación de los datos y documentos suministrados en la hoja de vida (Autenticidad de diplomas, referencias laborales y personales; revisión de antecedentes y De anotaciones públicas).
- Entrevista de conocimientos en seguridad.
- Prueba psicotécnica.
- Entrevista de selección.
- Las empresas pueden incluir prueba de polígrafo para determinar el grado de

confiabilidad y descartar temas como participación en ilícitos, vinculación con grupos al margen de la ley, posible manipulación para participación en ilícitos, consumo de alcohol y/o sustancias sicotrópicas. Para la aplicación del examen psicofisiológico de polígrafo deberá existir autorización escrita, previa y voluntaria del examinado. El examinado tendrá entrevista con el profesional que aplica dicha evaluación, donde recibirá explicación previa acerca del funcionamiento del polígrafo y se le dará certeza de que esta prueba no constituirá, en ningún caso, un atentado contra su dignidad humana o sus derechos fundamentales.

- Visita domiciliaria
- Examen médico (visual, auditivo y muscular)

Acreditación como Vigilante (Credencial):

Para desarrollar sus funciones y mantenerse identificado, el personal operativo de los Servicios de vigilancia y seguridad privada, portará la credencial expedida por la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, conforme a la normatividad vigente. La credencial deberá estar vigente y el cargo allí especificado corresponderá a las funciones que desempeñe, lo que implica que el vigilante haya realizado y aprobado el curso de capacitación en vigilancia y seguridad privada en una Escuela o Academia de entrenamiento en Vigilancia y Seguridad Privada.

Los deberes que el vigilante debe tener en cuenta al momento de prestar el servicio de vigilancia en el sector residencial son (Decreto 356 de 1994, Artículo 74):

- Respetar los derechos fundamentales y libertades de la comunidad, absteniéndose de asumir conductas reservadas a la fuerza pública.
- Contribuir a la prevención del delito, reduciendo las oportunidades para la actividad criminal y desalentando la acción de los criminales, en colaboración con las autoridades de la República.

- Observar en ejercicio de sus funciones el cumplimiento de las normas legales y procedimientos establecidos por el Gobierno Nacional, así como las órdenes e instrucciones impartidas por la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada.
- Asumir actitudes disuasivas o de alerta, cuando observen la comisión de actos delictivos en los alrededores del lugar donde están prestando sus servicios, dando aviso inmediato a la autoridad, de manera que pueda impedirse o disminuir sus efectos.
- El personal integrante de los servicios de vigilancia y seguridad privada que tengan conocimiento de la comisión de hechos punible durante su servicio o fuera de él, deberá informar de inmediato a la autoridad competente y prestar toda la colaboración que requieran las autoridades.
- Prestar apoyo cuando lo soliciten las autoridades, con el fin de atender casos de calamidad pública.
 - Los demás establecidos en la normatividad vigente.

3.3. Dificultades en los procesos y las funciones de los guardas de seguridad

En el momento en que se realiza todo el procedimiento de contratación, se firma el contrato, con todas las especificaciones de su labor, como salario, horas extras, recargos nocturnos, obligaciones de las partes, duración del contrato, con todas las afiliaciones a seguridad social y parafiscales, entrega de dotación, carnets, inducción, entre otros, todo bajo la normativa del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social y él (Codigo Sustantivo del Trabajo, 1950).

Con el fin de constatar que los empleados que se contratan para ejercer estas funciones y todas las labores que conlleva ser un guarda de seguridad, este debe tener unos cursos de vigilancia y seguridad privada que ofrecen las academias, en los que reciben unas horas de teoría y entrenamiento muy básico, adicional a esto en las empresas de seguridad realizan algunas capacitaciones esporádicas insuficientes.

Las dificultades se presentan en el momento de desempeñar su labor en sus lugares de trabajo y es de aclarar después del periodo de prueba, el empleado cambia por completo su actitud y empieza a generar conflictos con la empresa para la que labora y con los clientes, al punto incluso de poner en riesgo el contrato de prestación de servicios entre la empresa y el contratante.

En este caso no estamos hablando de bienes por los cuales podamos ofrecer una garantía material de nuestro producto, hablamos de la prestación de un servicio en la que el personal, que en la mayoría de empresas va desde 100 hasta 5000 personas contratadas, es quien va a desempeñar la labor para la cual se nos contrata y que en manos de ellos está la imagen de nuestra empresa y lo más importante la seguridad de nuestros clientes, de sus bienes y de sus familias.

Por los motivos ya mencionados, uno de los departamentos administrativos de mayor importancia para nuestras empresas es el de Talento Humano, donde se hace la selección de personal que es un proceso riguroso que se hace a cada aspirante a laborar con la empresa, este proceso de selección está en su mayoría en manos del psicólogo encargado de hacer las contrataciones, que se hacen con todas las normas establecidas en el Código Sustantivo de Trabajo (Código Sustantivo del Trabajo, 1950), sin embargo se presenta una falla crucial para el buen desempeño de la labor del guarda de seguridad, que es la pésima

preparación que están recibiendo nuestros guardas en las academias donde les brindan los cursos de preparación.

Esto trae consecuencias nefastas para el sector y para la prestación de nuestros servicios, más aun cuando son servicios armados en los que se debe entregar un arma de fuego a una persona que no tiene las aptitudes ni la responsabilidad para manejar armamento de fuego.

Debido a esto que acabo de mencionar acerca del armamento de fuego, la superintendencia de vigilancia y seguridad privada mediante el decreto 0738 de 2013, estableció que las personas cuyas labores impliquen el porte o tenencia de armas de fuego, deberán obtener el certificado de aptitud psicofísica que debe ser expedido con base a unos parámetros establecidos.

Esta es una razón más por la que considero que la labor de un guarda de seguridad es de gran responsabilidad, además de sus labores de alto riesgo, compromiso y responsabilidad, están actuando bajo el nombre y la responsabilidad de la empresa de seguridad en cabeza de su representante legal, quien finalmente es la persona que debe responder por todas las actuaciones de su personal en las horas laborales.

Los guardas de seguridad en una empresa de vigilancia prestadora de servicios son el recurso de mayor importancia porque son las personas que realizan la labor por la cual nos contratan.

La superintendencia de vigilancia y seguridad privada dice: "Los servicios de vigilancia y seguridad privada, deberán aplicar procesos de selección de personal que garanticen la idoneidad profesional y moral del personal que integra el servicio. Bajo su exclusiva responsabilidad, este personal será destinado para la

prestación del servicio a los usuarios, y responderá por sus actuaciones en los términos previstos en los respectivos contratos y en la ley."

En mi concepto para la superintendencia de vigilancia y seguridad privada existe una gran preocupación por la legalidad de las empresas de vigilancia, por las tarifas que deben ser cobradas por los servicios prestados, por la responsabilidad de las empresas con sus empleados, por la responsabilidad de las empresas con sus clientes, pero existe un gran vacío en cuanto al desempeño y la responsabilidad de los guardas de seguridad que prestan sus servicios por medio de nuestras empresas, ya que existen unos protocolos de operación para la prestación del servicio de vigilancia pero no existe una Normativa de disciplina y ética para los Vigilantes en Colombia, algo como la Normativa Policial de Colombia, Decreto 1798 de 14/09/2000, por el cual se modifican las Normas de disciplina y ética para la Policía Nacional.

Existen sanciones establecidas para las empresas vigiladas en el (Decreto 356 de 1994, Título VI, Artículo 76), como amonestaciones y plazos perentorios para corregir las irregularidades, multas sucesivas en cuantía de 5 hasta 100 salarios mínimos legales mensuales vigentes, suspensión de la licencia de funcionamiento o credencial hasta por 6 meses y como última medida la cancelación de la licencia de funcionamiento del vigilado, sus sucursales o agencias, o de las credenciales respectivas.

Sanciones impuestas a las Empresas vigiladas por infringir lo dispuesto en el mencionado Decreto, en especial lo dispuesto en los títulos V y VI de dicho Decreto, pero no existe ningún tipo de control por parte de la Supervigilancia hacia los guardas de seguridad y hacia las academias, referente específicamente a la responsabilidad que tienen los vigilantes en su labor, pienso que debería existir una Normativa para que en el caso de infringir su labor por temas de indisciplina,

irresponsabilidad o falta de ética profesional, sean sancionados y dicha sanción vaya relacionada directamente a la credencial del guarda de seguridad.

Es necesario que esta entidad tenga conciencia del daño que muchas veces hacen los guardas de seguridad a las Empresas y que si en ocasiones existe una mala fama de los vigilantes y por consiguiente de las empresas que los representan, es gracias a que la mayoría de las personas que trabajan en este sector no son conscientes de la gran responsabilidad que tienen al desempeñar su labor.

3.4. Academias de vigilancia:

Cursos ofrecidos, academia de seguridad colombo latina:

- **Fundamentación en vigilancia:**

Requisito: ser ciudadano colombiano, tener situación militar definida, certificado judicial nacional vigente, tener aprobado mínimo quinto de primaria.

Propósito: capacitar al alumno en procedimientos, conocimientos y destrezas necesarios para desempeñarse con eficiencia en las diferentes responsabilidades y tareas propias de la seguridad privada.

Duración: 100 horas de cincuenta (50) minutos académicos c/u.

Pensum académico:

Humanística:	Relaciones humanas e interpersonales.
	Ética y prevención de adicciones.
	Manejo de estrés.
	Calidad del servicio y atención al cliente.
Aspectos legales:	Derechos humanos y D.I.H. –
	Derecho internacional humanitario.

Normas superintendencia y clases de servicios de V.S.P., modalidades y medios.

Constitución.

Nociones derecho penal y laboral.

Decreto 2535 del diciembre de 1993.

Código de policía y código de convivencia ciudadana.

Actuación en la escena del incidente.

Relaciones con las autoridades, grados y distintivos de la fuerza.

Decreto 3222 de 2002.

Procedimientos de seguridad privada: Factores de inseguridad, procedimientos de vigilancia.

Redacción, metodología para la recolección de información y toma de decisiones.

Modus operandi delincuencia.

Conocimiento del entorno.

Control de accesos.

Prevención de la delincuencia.

Área técnica: Características, identificación y búsqueda de la información.

Manejo de emergencias y primeros auxilios: Control de emergencias y primeros auxilios – 5 horas (250 minutos).

Prevención y manejo de equipos de control de incendios – 2 horas (100 minutos).

Defensa personal y acondicionamiento físico: Defensa personal.

Armamento y tiro: Conocimiento armas de fuego 2.

Ejercicio práctico de tiro.

Re-entrenamiento en Vigilancia:

Requisito: ser ciudadano colombiano, tener situación militar definida, certificado judicial nacional vigente, tener aprobado mínimo quinto de primaria, haber cursado y aprobado el curso fundamentación del ciclo de vigilancia.

Propósito: re-entrenar al alumno en procedimientos, conocimientos y destrezas necesarios para desempeñarse con eficiencia en las diferentes responsabilidades y tareas propias de la seguridad privada.

Duración: 30 horas de cincuenta (50) minutos académicos c/u.

Pensum Académico:

Socio humanística:	Relaciones humanas e interpersonales. Calidad del servicio y atención al cliente.
Aspectos legales:	Derechos humanos y D.I.H. – Derecho internacional humanitario. Decreto 3222 de 2002 - 1 hora (50 minutos).
Procedimientos de seguridad privada:	Factores de inseguridad, Procedimientos de vigilancia. Modus operandi delincriminal. Control de accesos.
Área técnica:	Características, identificación y búsqueda de explosivos. Conocimiento y empleo de equipos de comunicación. Conocimiento y manejo de armas no letales.
Defensa personal y acondicionamiento físico:	Defensa personal.
Armamento y tiro:	Conocimiento armas de fuego 2. Ejercicio práctico de tiro.

Especializaciones:**Especialización en vigilancia industrial:**

Requisito: ser ciudadano colombiano, tener situación militar definida, certificado judicial nacional vigente, tener aprobado mínimo quinto de primaria, haber realizado y aprobado el curso de fundamentación para el ciclo de vigilante.

Propósito: capacitar al vigilante en procedimientos, conocimientos y destrezas necesarios para desempeñarse con eficiencia en las diferentes responsabilidades y tareas propias de la seguridad industrial con acatamiento a las normas legales vigentes.

Duración: 60 horas de cincuenta (50) minutos académicos c/u.

Pensum Académico:

Socio Humanística:	Violencia intrafamiliar. Liderazgo y comunicación. Grupos de trabajo efectivos.
Aspectos Legales:	Ley 1453/11 código de convivencia ciudadana. Sistemas de participación ciudadana. Resolución no. Estrés ocupacional.
Procedimiento de seguridad privada:	Manejo de crisis. Análisis y evaluación de riesgos. Detección de conductas sospechosas.
Área técnica:	Técnicas de vigilancia y contra vigilancia. Prevención por atentados terroristas.
Defensa personal y acondicionamiento físico:	Defensa personal.
Manejo de emergencias y primeros auxilios:	Primeros auxilios. Salud ocupacional. Conceptos básicos en materia de seguridad y salud.
Armamento y tiro:	Manejo de armas. Ejercicio práctico de tiro.

Especialización en vigilancia de transporte masivo:

Requisito: ser ciudadano colombiano, tener situación militar definida, certificado judicial nacional vigente, tener aprobado mínimo quinto de primaria, haber realizado y aprobado el curso de fundamentación para el ciclo de vigilante.

Propósito: capacitar al vigilante en procedimientos, conocimientos y destrezas necesarios para desempeñarse con eficiencia en las diferentes responsabilidades y tareas propias de la seguridad industrial con acatamiento a las normas legales vigentes.

Duración: 60 horas de cincuenta (50) minutos académicos c/u.

Pensum Académico:

Socio humanística:	Desarrollo de habilidades. Comunicación organizacional. Violencia intrafamiliar.
Aspectos Legales:	Sector y sistema nacional de transporte. Ley 1010 23/01/2006.
Procedimientos de seguridad privada:	La seguridad en el transporte. Antecedentes de los sistemas de transporte. El transporte como economía. Características del transporte público. Control de accesos. Controles a la carga.
Área técnica:	Identificación de personas. Prevención del terrorismo. Vigilancia y contra vigilancia.
Manejo de emergencias y primeros auxilios:	Salud ocupacional. Manejo de emergencias.
Armamento y tiro :	Conocimiento armas de fuego. Ejercicio práctico de tiro.

Especialización en vigilancia residencial:

Requisito: ser ciudadano colombiano, tener situación militar definida, certificado judicial nacional vigente, tener aprobado mínimo quinto de primaria, haber realizado y aprobado el curso de fundamentación para el ciclo de vigilante.

Propósito: capacitar al vigilante en procedimientos, conocimientos y destrezas necesarios para desempeñarse con eficiencia en las diferentes responsabilidades y tareas propias de la seguridad industrial con acatamiento a las normas legales vigentes.

Duración: 60 horas de cincuenta (50) minutos académicos c/u.

Pensum Académico:

Socio Humanística:	Inducción. Desarrollo de habilidades. Liderazgo y comunicación. Resolución de conflictos y negociación.
Aspectos legales:	Protocolo de operación: servicio de vigilancia y seguridad privada física en el sector residencial Régimen de propiedad horizontal, ley 675. Ley 1453/11 código de convivencia ciudadana
Procedimientos de seguridad privada:	La seguridad en unidades residenciales. Control de accesos. Identificación de personas.
Área técnica:	Estudio de seguridad. Prevención del terrorismo.
Manejo de emergencias y primeros auxilios:	Salud ocupacional. Manejo de emergencias. Primeros auxilios.
Armamento y tiro:	Conocimiento armas de fuego. Ejercicio práctico de tiro.

Especialización en vigilancia petrolera:

Requisito: ser ciudadano colombiano, tener situación militar definida, certificado judicial nacional vigente, tener aprobado mínimo quinto de primaria, haber realizado y aprobado el curso de fundamentación para el ciclo de vigilante.

Propósito: capacitar al vigilante en procedimientos, conocimientos y destrezas necesarios para desempeñarse con eficiencia en las diferentes responsabilidades y tareas propias de la seguridad industrial con acatamiento a las normas legales vigentes.

Duración: 60 horas de cincuenta (50) minutos académicos c/u.

Pensum Académico:

- Socio Humanística: Comunicación organizacional.
 Resolución de conflictos y negociación.
 Grupos de trabajo efectivos.
- Aspectos legales: Ley 1453/11 código de convivencia ciudadana.
 Relaciones con las autoridades.
- Procedimiento de seguridad privada: Seguridad en pozos petroleros.
 Procedimientos de seguridad física en un campo petrolero.
 Seguridad técnica.
- Area técnica: Detección de conductas sospechosas.
 Seguridad ambiental.
 Prevención por atentados terroristas.
- Manejo de emergencias y primeros auxilios:
 Primeros auxilios.
 Inmovilizar una extremidad.
 Emergencias en la industria petrolera.
 Salud ocupacional.
- Armamento y tiro: Conocimiento armas de fuego.
 Ejercicio práctico de tiro.

Especialización en vigilancia minera:

Requisito: ser ciudadano colombiano, tener situación militar definida, certificado judicial nacional vigente, tener aprobado mínimo quinto de primaria, haber realizado y aprobado el curso de fundamentación para el ciclo de vigilante.

Propósito: capacitar al vigilante en procedimientos, conocimientos y destrezas necesarios para desempeñarse con eficiencia en las diferentes responsabilidades y tareas propias de la seguridad industrial con acatamiento a las normas legales vigentes.

Duración: 60 horas de cincuenta (50) minutos académicos c/u.

Pensum Académico:

Socio-humanística:	Desarrollo de habilidades. Resolución de conflictos.
Normatividad legal:	Relaciones con las autoridades. Legislación en el ámbito minero. Ley 1453/11 código de convivencia ciudadana. Procedimiento de seguridad Introducción a la seguridad minera.
Descripción del sector:	Procedimientos de emergencia en patios carboníferos y muelles. La minería del carbón.
Área técnica:	Protección de la información.
Manejo de emergencias y primeros auxilios:	Primeros auxilios. Manejo de emergencias. Salud ocupacional.
Armamento Y Tiro:	Conocimiento armas de fuego. Ejercicio práctico de tiro.

Especialización en vigilancia portuaria:

Requisito: ser ciudadano colombiano, tener situación militar definida, certificado judicial nacional vigente, tener aprobado mínimo quinto de primaria, haber realizado y aprobado el curso de fundamentación para el ciclo de vigilante.

Propósito: capacitar al vigilante en procedimientos, conocimientos y destrezas necesarios para desempeñarse con eficiencia en las diferentes responsabilidades y tareas propias de la seguridad industrial con acatamiento a las normas legales vigentes.

Duración: 60 horas de cincuenta (50) minutos académicos c/u.

Pensum Académico:

Humanidades:	Liderazgo y comunicación. Desarrollo de habilidades. Grupos de trabajo efectivos.
Aspectos legales:	Decreto número 730 de 2004. Estudio del código internacional de protección de buques e instalaciones portuarias.(código <i>ISPS</i>) 3 horas (150 minutos).
Procedimientos de seguridad privada:	Introducción a la seguridad portuaria. Clases de carga portuaria. Clases de carga y seguridad de las mismas. Aspectos generales. Seguridad de los servicios portuarios. Seguridad industrial y salud ocupacional. Normas generales. Relaciones con las autoridades. Sistema basc. Control de accesos. Controles a la carga.
Área técnica:	Análisis y evaluación de riesgos.

Terrorismo y explosivos.

Manejo de emergencias y primeros auxilios: Primeros auxilios.

Manejo de emergencias.

Armamento y tiro: Conocimiento armas de fuego.

Ejercicio práctico de tiro.

Especialización en vigilancia de entidades oficiales:

Requisito: ser ciudadano colombiano, tener situación militar definida, certificado judicial nacional vigente, tener aprobado mínimo quinto de primaria, haber realizado y aprobado el curso de fundamentación para el ciclo de vigilante.

Propósito: capacitar al vigilante en procedimientos, conocimientos y destrezas necesarios para desempeñarse con eficiencia en las diferentes responsabilidades y tareas propias de la seguridad industrial con acatamiento a las normas legales vigentes.

Duración: 60 horas de cincuenta (50) minutos académicos c/u.

Pensum Académico:

Socio humanística: Ética y prevención de adicciones –
 Prevención de adicciones.
 Toma de decisiones.
 Resolución de conflictos y negociación.

Aspectos legales: Ley 1453/11 código de convivencia ciudadana.
 Ley 1010 - 23/01/2006.

Área Técnica: Terrorismo y explosivos.
 Manejo de crisis.
 Identificación de personas.

Procedimiento de seguridad: Estudio de seguridad.
 Sistemas electrónicos de seguridad.

Procedimientos de seguridad.

Sistema básico.

Defensa personal y acondicionamiento físico: Acondicionamiento físico.

Manejo de emergencias y primeros auxilios: Salud ocupacional.

Primeros auxilios.

Armamento y tiro: Conocimiento armas de fuego.

Ejercicio práctico de tiro.

Especialización en vigilancia aeroportuaria:

Requisito: ser ciudadano colombiano, tener situación militar definida, certificado judicial nacional vigente, tener aprobado mínimo quinto de primaria, haber realizado y aprobado el curso de fundamentación para el ciclo de vigilante.

Propósito: capacitar al vigilante en procedimientos, conocimientos y destrezas necesarios para desempeñarse con eficiencia en las diferentes responsabilidades y tareas propias de la seguridad industrial con acatamiento a las normas legales vigentes.

Duración: 60 horas de cincuenta (50) minutos académicos c/u.

Pensum Académico:

Socio humanística: Ética y prevención de adicciones.

Liderazgo y comunicación.

Resolución de conflictos.

Aspectos Legales: Acuerdo 20 de 2007 (marzo 7) aeronáutica civil.

Resolución 00892 de 2004. Ley 1453/11 código de convivencia ciudadana.

Relación con las autoridades aeroportuarias.

Procedimiento de seguridad privada: Introducción a la seguridad aeroportuaria.

Seguridad aeroportuaria.

Técnicas y procedimientos de seguridad.

Actos de interferencia ilícita. 3 horas (150 minutos).

	Sistemas de identificación.
	Control de accesos.
Área técnica:	Procedimientos especiales 3 -Horas (150 minutos).
	Seguridad en plataforma.
Manejo de emergencias y primeros auxilios:	Emergencias y contingencias aeroportuarias.
	Primeros auxilios.
Armamento y tiro:	Conocimiento armas de fuego.
	Ejercicio práctico de tiro.

Especialización en vigilancia sector financiero:

Requisito: ser ciudadano colombiano, tener situación militar definida, certificado judicial nacional vigente, tener aprobado mínimo quinto de primaria, haber realizado y aprobado el curso de fundamentación para el ciclo de vigilante.

Propósito: capacitar al vigilante en procedimientos, conocimientos y destrezas necesarios para desempeñarse con eficiencia en las diferentes responsabilidades y tareas propias de la seguridad industrial con acatamiento a las normas legales vigentes.

Duración: 60 horas de cincuenta (50) minutos académicos c/u.

Pensum Académico:

Socio Humanística:	Liderazgo y comunicación.
	Desarrollo de habilidades.
	Trabajo en equipo.
Aspectos legales:	Protocolo de operación para el sector financiero.
	Ley 1010 – 23/01/2006.
Procedimientos de seguridad privada:	Prevención lavado de activos en el sector financiero.
	Análisis de riesgos.
	Identificación de personas.

Diseño planes de seguridad en instalaciones financieras.

Área técnica:

Seguridad técnica.

Vigilancia y contra vigilancia.

Prevención del terrorismo .

Protección de la información.

Manejo de emergencias y primeros auxilios: Manejo de emergencia en entidades educativas.

Armamento y tiro:

Conocimiento armas de fuego.

Ejercicio práctico de tiro.

Especialización en vigilancia de grandes superficies:

Requisito: ser ciudadano colombiano, tener situación militar definida, certificado judicial nacional vigente, tener aprobado mínimo quinto de primaria, haber realizado y aprobado el curso de fundamentación para el ciclo de vigilante.

Propósito: capacitar al vigilante en procedimientos, conocimientos y destrezas necesarios para desempeñarse con eficiencia en las diferentes responsabilidades y tareas propias de la seguridad industrial con acatamiento a las normas legales vigentes.

Duración: 60 horas de cincuenta (50) minutos académicos c/u.

Pensum Académico:

Socio humanística:

Inducción.

Liderazgo y comunicación.

Resolución de conflictos.

Grupos de trabajo.

Aspectos Legales:

Relaciones con las autoridades.

Ley 1453/11 código de convivencia ciudadana.

Procedimientos de Seguridad Privada: Introducción a la seguridad en grandes superficies.

	Prevención de pérdidas.
	Pérdida desconocida.
	Análisis y evaluación de riesgos.
	Retos de la seguridad física.
	Control de accesos.
Área técnica:	Protección de la información.
	Seguridad técnica.
Manejo de emergencias y primeros auxilios:	Salud ocupacional.
Armamento y tiro:	Conocimiento armas de fuego.
	Ejercicio práctico de tiro.

Especialización en vigilancia de eventos públicos:

Requisito: ser ciudadano colombiano, tener situación militar definida, certificado judicial nacional vigente, tener aprobado mínimo quinto de primaria, haber realizado y aprobado el curso de fundamentación para el ciclo de vigilante.

Propósito: capacitar al vigilante en procedimientos, conocimientos y destrezas necesarios para desempeñarse con eficiencia en las diferentes responsabilidades y tareas propias de la seguridad industrial con acatamiento a las normas legales vigentes.

Duración: 60 horas de cincuenta (50) minutos académicos c/u.

Pensum Académico:

Socio Humanística:	Violencia.
	Resolución de conflictos.
	Liderazgo y comunicación.
Aspectos legales:	Sistemas de participación ciudadana.
	Ley no. 1356 de 2009 ley de seguridad en eventos deportivos.
	Primer respondiente.
	Ley 1453/11 código de convivencia ciudadana.

Procedimiento de seguridad: Manejo de crisis.

Procedimientos especiales.

Detección de conductas sospechosas.

Análisis y evaluación de riesgos 4 horas (200 minutos).

Técnicas de vigilancia y seguimiento.

Defensa personal y acondicionamiento físico: Acondicionamiento físico.

Manejo de emergencias y primeros auxilios: Primeros auxilios.

Salud ocupacional.

Armamento y tiro: Manejo de armas.

Ejercicio práctico de tiro.

Especialización en vigilancia comercial:

Requisito: ser ciudadano colombiano, tener situación militar definida, certificado judicial nacional vigente, tener aprobado mínimo quinto de primaria, haber realizado y aprobado el curso de fundamentación para el ciclo de vigilante.

Propósito: capacitar al vigilante en procedimientos, conocimientos y destrezas necesarios para desempeñarse con eficiencia en las diferentes responsabilidades y tareas propias de la seguridad industrial con acatamiento a las normas legales vigentes.

Duración: 60 horas de cincuenta (50) minutos académicos c/u.

Pensum Académico:

Socio humanística: Resolución de conflictos.

Servicio al cliente.

Manejo de emociones y estrés.

Aspectos Legales: Relaciones con las autoridades.

Ley 1453/11 código de convivencia ciudadana.

Procedimientos de seguridad privada: Introducción a la seguridad comercial.

Análisis y evaluación de riesgos.

Pérdida desconocida.

	Prevencción de pérdidas.
	Control de accesos – 4 horas (200 minutos).
Área técnica:	Protección de información.
	Seguridad técnica.
	Técnicas de vigilancia y seguimiento.
Manejo de emergencias y primeros auxilios:	Manejo de emergencias.
	Primeros auxilios.
Armamento y tiro:	Manejo de armas 2 horas.
	Ejercicio práctico de tiro.

Especialización en vigilancia hospitalaria:

Requisito: ser ciudadano colombiano, tener situación militar definida, certificado judicial nacional vigente, tener aprobado mínimo quinto de primaria, haber realizado y aprobado el curso de fundamentación para el ciclo de vigilante.

Propósito: capacitar al vigilante en procedimientos, conocimientos y destrezas necesarios para desempeñarse con eficiencia en las diferentes responsabilidades y tareas propias de la seguridad industrial con acatamiento a las normas legales vigentes.

Duración: 60 horas de cincuenta (50) minutos académicos c/u.

Pensum Académico:

Socio Humanística:	Resolución de conflictos y negociación.
	Liderazgo y comunicación.
	Grupos de trabajo efectivos.
Aspectos Legales:	Ley 1453/11 código de convivencia ciudadana.
	Ley 100 de 1993.
	Delitos que afectan el servicio de atención hospitalario.
Procedimiento de seguridad privada:	Introducción a la seguridad hospitalaria.
	Análisis de riesgos.
	Detección de conductas.

	Estructura de un centro hospitalario.
	Manejo de desechos.
Área técnica:	Control de accesos.
	Prevención por atentados terroristas.
Manejo de emergencias:	Planes de evacuación.
	Salud ocupacional.
Armamento y tiro:	Conocimiento armas.
	Ejercicio práctico de tiro.

Especialización en vigilancia educativa:

Requisito: ser ciudadano colombiano, tener situación militar definida, certificado judicial nacional vigente, tener aprobado mínimo quinto de primaria, haber realizado y aprobado el curso de fundamentación para el ciclo de vigilante.

Propósito: capacitar al vigilante en procedimientos, conocimientos y destrezas necesarios para desempeñarse con eficiencia en las diferentes responsabilidades y tareas propias de la seguridad industrial con acatamiento a las normas legales vigentes.

Duración: 60 horas de cincuenta (50) minutos académicos c/u.

Pensum Académico:

Humanidades: Ética y prevención de adicciones.

Manejo de emociones y stress.

Resolución de conflictos y negociación.

Aspectos Legales: Ley 1098 de 2006, ley de infancia y adolescencia.

Ley 1453/11 código de convivencia ciudadana.

Procedimientos de seguridad privada: Introducción a la seguridad educativa

Análisis y evaluación de riesgos.

Detección de conductas sospechosas.

Técnicas de registro en puntos críticos.

Área técnica: Seguridad técnica.

Antiterrorismo.

Protección de la información.

Manejo de emergencias: Manejo de emergencias.

Primeros auxilios.

Armamento y tiro: Ejercicio practico de tiro manejo de armas.

Primer curso nacional de escolta:

Duración: 120 horas.

Modalidad: Interno en centro de entrenamiento.

Pensum Académico:

Socio humanístico:	Relciones humanas e interpersonales. Manejo de emociones y estrés. Comportamiento social, urbanidad y ética . Calidad del servicio y atención al cliente.
Aspectos legales:	Derechos humanos y D.I.H. - Derecho internacional humanitario Nociones de derecho penal y laboral. Derecho laboral Normas superintendencia y clases de servicios de V.S.P., Constitución nacional Decreto 2535 de 1.993 Código de policía y código de convivencia ciudadana Normas de transito Decreto 3222 de 2002, relaciones con las autoridades Actuación en la escena del incidente ley 906 de 2004. Factores de inseguridad, procedimientos de escolta. Modus operandi delincencial. Principios de protección y análisis de riesgos. Avanzadas. Conocimiento y empleo de equipos de comunicación.

Análisis de riesgos a personas.
Técnicas de desplazamiento y protección.
Caravanas.
Casuística.
Ciclo de protección
Ejercicios prácticos.
Primeros auxilios.
Características, identificación, búsqueda y registro de explosivos.
El vehículo como medio de protección.
Práctica en pista.
Nociones de mecánica.

Características técnicas de los blindajes.
Defensa personal.
Uso y conocimiento en manejo de armas de fuego.
Ejercicios prácticos.

Esta academia ofrece cursos de profundización en vigilancia en el sector financiero, residencial, grandes superficies y comercial, con los mismos requisitos y propósitos, con una duración de 30 horas de cincuenta (50) minutos académicos cada uno. Adicional a esto ofrece:

Cursos para escoltas

Cursos especializados para escoltas como fundamentación, re-entrenamientos, especialización en personas, en transporte de valores, manejo defensivo, mercancías, entre otros.

Cursos en operación de medios Tecnológicos

Cursos enfocados en la operación de medios tecnológicos como instalación de equipos para la vigilancia y seguridad privada, coordinador de medios tecnológicos, fundamentación, re-entrenamientos, entre otros.

Cursos en Supervisión

Cursos especializados en la fundamentación, re-entrenamiento y especializaciones para supervisores.

Servicios de valor Agregado

Servicios y programas enfocados a personal de recursos humanos, toma de decisiones, sistemas de gestión en calidad, entre otros.

Actualmente existe otra opción educativa mucho mas seria, en la Universidad Militar Nueva Granada, entidad educativa regulada por el ministerio de educación, con conocimiento y experiencia en el medio de la seguridad, ofrece un pregrado, postgrado y diplomado en Administración de la Seguridad y salud ocupacional, que tiene como objetivo "Formar profesionales con idoneidad y suficiencia para administrar adecuadamente la Seguridad Privada y la Salud Ocupacional, capaces de tomar decisiones que permitan la mejora continua en cualquier organización aportando al desarrollo socio-económico del país" (www.umng.edu.co); esto dirigido a personal administrativo del sector.

3.5. Falencias y estrategias educativas:

Como se puede ver en la investigación anterior, en la actualidad se ofrecen programas profesionales para personal administrativo de las empresas, pero en la parte operativa solo las academias ofrecen unos cursos en Fundamentación en vigilancia, re-entrenamiento en vigilancia, especializaciones en vigilancia y profundizaciones en vigilancia ,que al revisar su pensum academico y la extension horaria de los mismos, se puede evidenciar que no son programas eficaces para el desempeño de la labor.

La fundamentación en vigilancia es el curso con el que los vigilantes pueden empezar a laborar. Este curso de fundamentación en vigilancia tiene una duración de 100 horas, en las que ven: Humanística, Aspectos legales, Procedimientos de seguridad privada, Área técnica, Manejo de emergencias y primeros auxilios, Defensa personal y Acondicionamiento físico y Armamento y tiro; son 8 materias principales de las cuales se desprenden una gran cantidad de subtemas que deberían ser estudiados como materias por su importancia y extensión.

Temas como humanística en el que ven temas como relaciones humanas e interpersonales, ética y prevención de adicciones, manejo de estrés y calidad de servicio y atención al cliente o el control de emergencias y primeros auxilios o defensa personal son temas que no necesitan una mayor cantidad de horas pero existen otros como aspectos legales y procedimientos que requieren de mucho mas tiempo para poder ser entendidos.

Algo de mucha importancia y que debo resaltar en este punto es que las academias de vigilancia ahora están optando por vender los certificados de los cursos sin que estos hayan sido presentados por los guardas de seguridad o con unas horas mínimas que no son las reglamentadas, aun mas cuando son actualizaciones.

Existen temas que deben ser estudiados con mucha más profundidad debido al alto grado de responsabilidad y compromiso que adquiere un guarda al laborar para una empresa, temas como aspectos legales, en los que se ven derechos humanos, las normas de la superintendencia de vigilancia y seguridad privada, modalidades de prestación de servicios y los medios en los que se prestan, la constitución, nociones en derecho penal y laboral, actuación en la escena del incidente, relaciones con las autoridades, grados y distintivos de la fuerza, conocimiento pleno del decreto 2535 de 1993 por la cual se expiden normas sobre

armas, municiones y explosivos y tiene por objeto fijar normas y requisitos para la tenencia y el porte de armas, municiones, explosivos y sus accesorios, y del decreto 356 de 1994 y el 3222 del 2002 en el que se establece, se expide y se reglamenta el estatuto de vigilancia y seguridad privada, para la prestación por particulares de servicios de vigilancia y seguridad privada.

Otro tema de gran importancia son los procedimientos de seguridad privada, en el que deben ver con más profundidad el modo de operar en las distintas circunstancias que se puede presentar en el momento de ejercer su labor, muchas veces de alto riesgo, determinar factores de riesgo e inseguridad, que procedimiento deben realizar una vez detectados, la redacción, la metodología para la redacción de información y la toma de decisiones, el modus operandi delincriminal, conocimiento del entorno en el que labora, el control de accesos y algo importante la prevención de la delincuencia con esta información, que va de la mano con el área técnica en la que deben tener una capacitación mas profunda de como deben hacer un proceso de investigación ya sea en caso de presentarse alguna novedad en su lugar de trabajo o de manera preventiva.

Desafortunadamente en Colombia el estado no esta preparado, la capacitacion de los vigilantes no esta formalizada, los programas academicos no estan enfocados a que los guardas sean tecnólogos o profesionales, estan enfocados a hacer entrenamientos o reentrenamientos consecutivos en escuelas donde no son preparados adecuadamente.

No existen Bases de datos de los servicios ofrecidos en las empresas autorizadas especializadas, como tampoco existen estudios sobre el sector ni las necesidades de los usuarios finales, la demora en los trámites de la supervigilancia limita los servicios ofrecidos.

Es necesario ofrecer buenos programas académicos y planes de carrera, para terminar con el problema de rotación que existe en las empresas, crear estabilidad laboral para los vigilantes, el estado debe patrocinar con los recursos de la seguridad creación de centros de entrenamiento y capacitación para prácticas a bajos costos, formación técnica a vigilantes y directivos, programas académicos serios que respondan a las necesidades del usuario final.

Estas capacitaciones deben estar reguladas por el ministerio de educación y no por la supervigilancia, los programas deben ser diferentes cada año, con especializaciones diferentes, cambiando el contenido temático, enfocándose en la educación superior técnico profesional.

Se deben establecer perfiles en vigilancia, escolta, medios tecnológicos y otras modalidades, brindar una preparación especializada, una tabla salarial para cada servicio ofrecido y una capacitación mínima con el fin de ofrecer servicios de calidad.

En Colombia somos líderes en muchos procesos de calidad como BASC, ISO, entre otras, pero estas deben ir ligadas a procesos de crecimiento continuo, mejorar los pasos dentro de la empresa, es necesario profesionalizar el personal administrativo y operativo de las empresas para ver resultados favorables de crecimiento. (<http://admejoresseguridad.com/archives/3541>).

Por otro lado, empresas de seguridad multinacionales han entrado a nuestro país con gran fuerza y aquí contamos con varias que son grandes y que cuentan con al menos cinco mil hombres cada una, siendo así, estas podrían ofrecer convenios con universidades o Institutos Técnicos para ofrecerles facilidades a sus empleados para acceder a la educación superior.

Si este cuantioso gremio pudiera contar con estas facilidades, podría mejorar su nivel de vida, y así garantizar de alguna manera que sus familias pudieran tener mayores oportunidades de educación, contribuyendo así con nuestro país en la formación de profesionales y empresarios más competitivos a nivel internacional.

4. **MARCO TEORICO:** Capacitación de personal

Cuando existen diferentes problemas, como los ya mencionados anteriormente, en las empresas, es necesario hacer un análisis de que es lo que esta fallando en los procesos y funciones de la empresa, una vez detectado el problema, en este caso especifico que las funciones del personal no se desarrollan correctamente por la falta de conocimiento de su labor, lo mas importante es empezar a capacitar el personal.

Esto con el fin de proporcionar a la empresa recursos humanos altamente calificados en términos de conocimiento, habilidades y actitudes para mejorar su desempeño, desarrollar el sentido de responsabilidad hacia la empresa y sus clientes, mantener a los empleados actualizados frente a los cambios del sector en su labor y lograr cambios en su comportamiento con el propósito de mejorar su reputación en el medio.

El recurso humano es la base fundamental para el buen funcionamiento de una empresa, aun mas si es prestadora de servicios, de el depende el desarrollo y futuro de la misma, lo que lo hace su activo mas valioso, tal como Frederick Taylor lo dijo de la Administración científica: *Selecciona científicamente y luego instruye, enseña y forma al obrero*, haciendo énfasis principalmente en la importancia de capacitar a los empleados.

"Las organizaciones deben desarrollar capacidades para construir y retener su propia historia, para sistematizar sus experiencias, para abrirse a los desafíos de

mercados y tecnologías, para incorporar las apreciaciones de sus miembros, para construir el "sentido" de sus acciones. El aprendizaje no es un momento ni una técnica: es una actitud, una cultura, una predisposición crítica que alimenta la reflexión que ilumina la acción." (Gore, E.; 1998)

"Aprender es aumentar la capacidad para producir los resultados que uno desea" (Kofman, 2001).

A continuación relaciono las definiciones de capacitación de algunos autores:

"La capacitación esta orientada a satisfacer las necesidades que las organizaciones tienen de incorporar conocimientos, habilidades y actitudes en sus miembros, como parte de su natural proceso de cambio, crecimiento y adaptación a nuevas circunstancias internas y externas... Compone uno de los campos mas dinámicos de lo que en términos generales se ha llamado, educación no formal." (Blake, O., 1997)

"La capacitación es, potencialmente, un agente de cambio y de productividad en tanto sea capaz de ayudar a la gente a interpretar las necesidades del contexto y a adecuar la cultura, la estructura y la estrategia (en consecuencia el trabajo) a esas necesidades" (Gore, E., 1998)

"El término capacitación se utiliza con frecuencia de manera casual para referirse a la generalidad de los esfuerzos iniciados por una organización para impulsar el aprendizaje de sus miembros . . . Se orienta hacia la cuestiones de desempeño de corto plazo." (Bohlander, G. y otros; 1999)

"Actividades que enseñan a los empleados la forma de desempeñar su puesto actual." (Davis, K. y otros; 1992)

"La capacitación consiste en una actividad planeada y basada en necesidades reales de una empresa u organización y orientada hacia un cambio en los conocimientos, habilidades y actitudes del colaborador... La capacitación es la función educativa de una empresa u organización por la cual se satisfacen

necesidades presentes y se prevén necesidades futuras respecto de la preparación y habilidad de los colaboradores." (Siliceo; 1996)

Sabiendo ya la gran importancia de la capacitación en las empresas, especialmente en las prestadoras de servicios como lo son las de Seguridad y Vigilancia privada, se debe tener en cuenta que este proceso tiene unas etapas establecidas por (HRFocus, abril 1993)., la primera de ellas reconocer la necesidad de capacitar el personal, siguiente reunir los recursos y métodos necesarios para llevar a cabo dicha capacitación, por consiguiente garantizar la validez del programa de capacitación y aplicarlo y por ultimo evaluarlo y hacerle el respectivo seguimiento.

Todo esto con el fin de conducir a la empresa a una mayor rentabilidad y a los empleados a tener una actitud más positiva y comprometida, mejorar el conocimiento del puesto a todos los niveles, elevar la moral de la fuerza laboral, ayudar al personal a identificarse con los objetivos de la empresa y obtener una mejor imagen de los vigilantes en el sector.



Ilustración 1: Procesos de capacitación del personal en una empresa de vigilancia y seguridad privada.

5. IMPORTANCIA DE PROFESIONALIZAR EL PERSONAL DE VIGILANCIA FISICA EN LA EMPRESA LASALLE SEGURIDAD LTDA.

Es urgente que se piense en la posibilidad de profesionalizar el personal de seguridad en nuestro país, se debe ser consiente que las personas que desempeñan esta labor son de bajos recursos, pero se puede empezar ofreciendo un título técnico con opción de continuar con los estudios para convertirse en un profesional de su labor y debe ser ofrecido por instituciones educativas reguladas por el ministerio de educación, como la UMNG, SENA o academias que cumplan realmente con los requisitos necesarios para ejercer esta importante labor educativa a unos precios razonables.

El vigilante es la persona natural que en la prestación del servicio se le ha encomendado como labor proteger, custodiar, efectuar controles de identidad en el acceso o en el interior de inmuebles determinados y vigilar bienes muebles e inmuebles de cualquier naturaleza, de personas naturales o jurídicas, de derecho público o privado a fin de prevenir, detener, disminuir o disuadirlos atentados o amenazas que puedan afectarlos en su seguridad, mediante la prestación del servicio con o sin armas de fuego.

Aparte de lo mencionado anteriormente el guarda de seguridad debe saber cómo actuar en eventos como: hurtos internos y externos, embargos y secuestros, allanamientos y ordenes de captura, atención a empresas de servicios públicos, puertas abiertas o con llaves visibles, violación de chapas, personas sospechosas, incendios o fenómenos naturales, entre otros que son de difícil manejo y que si no se tienen los conocimientos necesarios se pueden generar inconvenientes legales

por no ser conscientes de los problemas que pueden traerle un mal manejo de la situación.

Una vez se haya implementado el programa educativo para los vigilantes de la seguridad privada, podremos ofrecer a nuestros clientes del sector público o privado un servicio idóneo en el que podamos garantizarle que el servicio prestado será de calidad, que los vigilantes realizaran una buena labor y podremos incluso superar sus expectativas de servicio.

Es necesario contar con colaboradores comprometidos, educados, preparados, proactivos, profesionales en su labor y responsables de los servicios que prestan, para poder garantizar a nuestros clientes un servicio efectivo.

Así que una vez la empresa tenga muy bien definido el proceso de selección del personal en el que se puedan realizar además de las pruebas normales de habilidad, una prueba de conocimiento específica para los vigilantes, en donde podamos examinar si es verídico el conocimiento que tiene para poder enfrentar y actuar en las situaciones de dificultad que se presentan en este medio, podremos garantizar a nuestros clientes efectividad en nuestro servicio y eficiencia por parte de nuestro personal para enfrentar situaciones adversas.

Si contamos con empleados profesionales y prestamos un servicio óptimo en el que podamos garantizar a nuestros clientes un servicio eficiente prestado por los guardas de seguridad que contratamos, unido a nuestra labor eficaz administrativa y operativa, las empresas podrán ofrecer una mejor estabilidad laboral a los vigilantes y por consiguiente el empleado podrá seguir ampliando su nivel académico con certificaciones y especializaciones, que le permitirán postularse para cargos superiores dentro de las empresas.

En nuestro país es necesario implementar un nivel educativo más alto, al que las personas que quieran puedan aparte de tener un título de bachiller, acceder a una entidad de educación superior técnica y profesional y este medio de la vigilancia y seguridad privada maneja una gran cantidad de personal contratado que puede aplicar a estos títulos profesionales.



Ilustración 2: Resultados de la profesionalización de los guardas de seguridad.

6. MATRIZ DE RESULTADOS FODA

MATRIZ FODA	
PROFESIONALIZACION PERSONAL DE VIGILANCIA	
FORTALEZAS	DEBILIDADES
F1- Promueve el desarrollo personal	D- Falta de tiempo por los horarios laborales
F2- Genera cambios importantes y benéficos en el sector	D- Poco interés del personal por educarse
F3- Existen recursos en el presupuesto de las empresas, destinado a capacitación del personal	D- No existe intervención del ministerio de educación en las academias actuales
F4- Ya existen profesionales en seguridad que pueden ser docentes.	D- Personal de bajos recursos económicos

F5- Recursos humanos disponibles	D- Costos de implementación
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
O1- Existencia de diversas academias en las que se puede implementar un sistema de estudio técnico y profesional	A- Falta de interés de las empresas y el estado por apoyar al personal de bajos recursos económicos
O2- Es de interés general formar profesionales en nuestro país	A- Falta de convenios o interés de los establecimientos educativos
O3- Existe la posibilidad de que entes estatales y empresas multinacionales del sector apoyen el proyecto	A- Academias actuales que no se comprometen con brindar una educación de calidad.
O4- Es un proyecto que beneficia a toda la población que se favorece de los servicios de vigilancia a diario	

7. MATRIZ DE PROCEDIMIENTOS

Qué debe hacer un Vigilante en el sector residencial:

MATRIZ DE PROCEDIMIENTOS	
SERVICIO DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA - SECTOR RESIDENCIAL	
Recibo y entrega de puesto de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> • La entrega y/o recibo del puesto de trabajo se debe realizar al menos con 15 minutos de anticipación al inicio del turno. • Al recibir y entregar el puesto se debe hacer un recorrido general por las instalaciones, verificando el estado de puertas, carros, depósitos, áreas comunes y correspondencia. Se debe comprobar que estén todos los elementos del puesto, así como el libro de minutas debidamente diligenciado. • En el evento que el relevo no se presente a recibir el puesto, se debe llamar inmediatamente a la empresa y esperar el nuevo relevo, debidamente acreditado por la empresa.

	<ul style="list-style-type: none"> • Bajo ninguna circunstancia se debe abandonar el puesto de trabajo. • Realizar los controles de acceso, conforme los establece el presente manual y <p>Según lo determinado por la empresa de vigilancia y seguridad privada.</p>
<p>Puntos de control del sector residencial</p>	<p>El personal de la vigilancia en el sector residencial, tendrá bajo su custodia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Portería: entrada y salida de residentes, visitantes y vehículos. • Oficina de administración: cuidado de equipos de oficina, relación con personal administrativo • Áreas de mantenimiento: motobombas, shut, planta eléctrica, cuarto de herramientas. • Áreas sociales y recreativas. • Parqueaderos internos y externos. • Depósitos • Terrazas • Ascensores • Escaleras • Parte periférica de la zona residencial.
<p>Control de Acceso</p>	<p>El personal de vigilancia que preste el servicio en áreas residenciales, debe adoptar procedimientos tendientes al control de acceso de personas y vehículos con el fin de prevenir, minimizar y evitar actos que vayan en contra de la seguridad de bienes y personas a su cargo.</p> <p>Así las cosas, el Control de Acceso se entiende como el conjunto de medios, normas y Acciones que tienen como finalidad, restringir o permitir el ingreso o salida de personas, Animales o cosas.</p> <p>Dentro de las funciones que debe realizar el personal de la vigilancia en el sector Residencial en cuanto a Control de Acceso están:</p>

	<p>Identificar a las personas que van a ingresar al inmueble.</p> <p>Nunca dejar solo el puesto de trabajo, el cual siempre debe estar iluminado y especialmente en la totalidad en horas de la noche.</p> <p>Mantener cerradas las puertas de ingreso tanto de personas como de vehículos.</p>
<p>Personas Naturales</p>	<p><i>Ingreso y Salida de usuarios</i></p> <p>Antes de permitir el ingreso o activar el control de apertura y cierre de las puertas se debe identificar claramente a los usuarios.</p> <p>Verificar si las personas que ingresan al tiempo con los residentes son acompañantes de los mismos.</p> <p><i>Ingreso y Salida de visitantes</i></p> <p>Toda persona que no pertenece al inmueble, y que concurre por vez primera, o asiduamente, a visitar a alguno de los residentes, debe ser anunciada y su ingreso autorizado mediante alguna de las siguientes formas:</p> <p>Verbal</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. A viva voz 2. Telefónicamente <p>Escrita</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Memorandos (internos y Externos) 2. Listados 3. Procedimientos <p>Electrónica</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. E-mail 2. Intranet 3. Mensajería instantánea <p>Toda persona que no pertenece al inmueble, y que concurre por vez primera, o asiduamente, a visitar a alguno de los residentes o a laborar, se deberá registrar así como revisar la entrada y salida de paquetes.</p>

	<p>Los servicios de vigilancia y seguridad privada no podrán realizar ningún tipo de requisa y mucho menos con contacto físico, toda vez que es la Fuerza Pública la única facultada para tal fin.</p> <p>Los servicios de vigilancia y seguridad privada pueden utilizar equipos de detección, visión y detección que permiten llevar a cabo este tipo de controles sin que haya contacto de ninguna naturaleza</p>
<p>Empleadas Domésticas</p>	<p>Al ingresar al inmueble se registra la misma forma que ingresan los visitantes.</p> <p>La empleada solo podrá ingresar con previa autorización por escrito del usuario, cuando el inmueble se encuentre solo.</p> <p>Las empleadas domésticas no están autorizadas para permitir el ingreso de visitantes.</p> <p>Al ingreso y a la salida se le debe practicar la requisa, sin vulnerar la dignidad humana y teniendo en cuenta los parámetros fijados en el código de procedimiento penal Colombiano.</p> <p>Informar a los usuarios cuando se observen conductas sospechosas por parte de la empleada.</p>
<p>Trasteos y Salidas de Paquetes</p>	<p>No se permitirán trasteos en horas de la noche.</p> <p>Para que un residente pueda realizar un trasteo deberá informar a la administración del inmueble, y a su vez, la administración notificar por escrito a la portería, para que el personal de seguridad permita la salida o el ingreso del trasteo.</p> <p>El recorredor deberá estar vigilante durante la realización de un trasteo.</p>

	<p>La salida de electrodomésticos, muebles, enseres, y demás elementos, se autorizará por parte del residente quién debe informar a la administración del inmueble, y a su vez la administración notificar por escrito a la portería, para que el personal de seguridad permita la salida de los elementos.</p> <p>Todo paquete grande que sea retirado de las instalaciones por personas diferentes a los propietarios debe ser requisado y registrado en la minuta.</p>
<p>Menores de Edad</p>	<p>No permitir la salida de las instalaciones de los niños menores de 12 años sin la compañía de los padres o familiares o con terceros, sin la autorización previa de al menos uno de los padres.</p>
<p>Correspondencia</p>	<p>Para efectos de recibir y/o entregar correspondencia, se debe tener en cuenta lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Diligencie la planilla del control de correspondencia. • Cuando entregue la correspondencia solicite la firma de la persona que la recibe. • No permita que los usuarios tomen directamente la correspondencia de los casilleros. • No entregue correspondencia a los niños. • Cuando se reciban encomiendas o paquetes, se recomienda que las reciba el mismo usuario. • Lea y diligencie las planillas de correspondencia antes de firmar. • Registre en la minuta los faltantes de las facturas de los servicios públicos. • Cuando llegue el periódico cuéntelo antes de firmar el recibido; infórmele al recorredor si encuentra alguna inconsistencia y relacione en la minuta los periódicos faltantes. • No abra, ni lea la correspondencia de los usuarios.

<p>Atención Citófono y Teléfono</p>	<p>Debe atender el llamado del citófono de forma cortés e inmediata.</p> <p>Informar al usuario y a la administración del inmueble cualquier daño o fallas en el citófono.</p> <p>Evitar que las personas que se encuentren en recepción utilicen el citófono. El guarda de seguridad es quien debe transmitir cualquier mensaje.</p>
<p>Vehículos</p>	<p>Básicamente, se podrá tener en cuenta, para su clasificación, tres (3) categorías, a saber:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vehículos de propiedad de los residentes • Vehículos de visitantes en general • Vehículos de trasteos y mantenimiento <p>La importancia del control para el ingreso y salida de los vehículos para todos es la misma, Debe realizarse sobre la totalidad de los vehículos cuantas veces sea necesario, a diferencia del ingreso de las personas,</p> <p>Los vehículos que se encuentren en los estacionamientos deben ser revisados en sus condiciones de permanencia, haciendo las anotaciones respectivas (ventanas abiertas, puertas sin seguro, puertas de baúl abiertas, elementos de valor en su interior), así como también si presenta fallas que afecten el ambiente de los residentes (escapes de humo, alarmas encendidas etc.)</p>
<p>Entrada y salida de Residentes en Vehículos</p>	<p>Los vehículos de los propietarios deben ser registrados con anticipación para efectos de ejercer el control respectivo mediante el sistema que elija la empresa (ficha, tarjeta de proximidad, lector digital, etc.)</p> <p>Al ingresar un vehículo el portero debe verificar que sea de un usuario y luego abrir la puerta; cuando el conductor haya cruzado la puerta el vigilante debe cerrarla inmediatamente.</p>

	<p>Ningún menor de edad, un familiar o un tercero puede retirar el vehículo sin la autorización escrita del propietario.</p>
<p>Visitantes en Vehículo</p>	<p>No permitir el ingreso de vehículos de visitantes, antes que el residente autorice su ingreso.</p> <p>Implementar un sistema de fichas para el control de ingreso y salida de visitantes, el cual debe quedar registrado en el libro de minuta.</p> <p>No permitir el ingreso de taxis, salvo en casos especiales.</p>
<p>Sistemas de Rondas o Recorridos</p>	<p>La ronda es el recorrido que realiza el vigilante dentro del perímetro y/o predio donde se ubica su objetivo, con el propósito de prevenir ilícitos o siniestros y/o detectarlos para actuar en conformidad.</p> <p>Se debe tener en cuenta el no rutinizar las rondas a la misma hora, para evitar oportunidades por parte de los delincuentes.</p> <p>Se deben verificar los puntos críticos de la unidad residencial haciendo las anotaciones de las observaciones encontradas durante la ronda, así como también realizar los registros de control de ronda (reloj, lector, etc.).</p> <p>En el recorrido de las instalaciones se debe verificar el estado de las puertas y chapas, que el sistema de iluminación esté funcionando correctamente y que los extintores se encuentren en su sitio.</p> <p>En el recorrido de la zona de parqueaderos se debe verificar el estado de los vidrios y puertas de los vehículos, así como el de las chapas y puertas de los depósitos.</p> <p>En el recorrido perimetral se debe verificar el estado de las ventanas y rejas de los apartamentos, el estado del cerramiento, y si hay vehículos y/o motos mal parqueados.</p>

	<p>El personal de la vigilancia en el sector residencial debe conocer el modus operandi de los diferentes tipos de delincuentes y las modalidades que existen actualmente, para poder contrarrestar dicho flagelo.</p> <p>Toda ronda debe ser registrada en el libro de minuta, y durante la misma se deben llevar los elementos del servicio (medio de comunicación, linterna, armamento (si aplica), libreta de anotaciones).</p>
<p>Operación de Medios Tecnológicos (Monitoreo de CCTV)</p>	<p>En los conjuntos residenciales se deben hacer los registros de las tomas realizadas durante el servicio, indicando las fechas y horas, como también la custodia y la conservación de los medios que contienen las imágenes por un mínimo de un año, para efectos de investigaciones futuras o requerimientos de autoridades.</p> <p>Parágrafo: Las grabaciones fílmicas, las fotografías, videos o cualquier otro medio avanzado realizado mediante cámaras de vigilancia en recinto cerrado o en espacio público, se convierten en material probatorio o evidencia física en caso de hechos o delitos objeto de investigación o indagación por parte de las autoridades del Estado'.</p>
<p>Supervisión y Puntos de Control</p>	<p>Para efectos de realizar una adecuada supervisión por parte de la empresa de vigilancia y Seguridad privada se debe tener en cuenta lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verificar cómo está operando el puesto. • Si se lleva adecuadamente el libro de control. • Establecer si existen necesidades de seguridad no cubiertas y encontradas por el guarda en el desarrollo de sus funciones, o si se presentó alguna irregularidad o novedad frente al servicio.

	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar continua inspección y verificación a través de vídeo de vigilancia, en el evento que el puesto cuente con circuito cerrado de televisión . • Efectuar una reunión mensual con el contratante, con el fin de evaluar la prestación del servicio, así como las quejas y/o inquietudes manifestadas por los residentes. • Verificar el estado anímico y de servicio del vigilante. • Verificar que los elementos del servicio que se encuentran en el puesto de trabajo corresponden a los asignados y registrados por la empresa (armamento, radio, entre otros).
<p>Redes de Apoyo y Solidaridad Ciudadana</p>	<p>Se entiende por Redes de Apoyo y Solidaridad Ciudadana el conjunto de actividades organizadas, canalizadas y lideradas por la Policía Nacional, con la finalidad de captar información sobre hechos, delitos o conductas que afecten o puedan afectar la tranquilidad y seguridad, aprovechando los recursos técnicos y humanos que poseen las personas naturales o jurídicas que prestan los servicios a que se refiere el Decreto Ley 356 de 1994, conforme lo establece el Decreto 3222 de 2002 artículo 2.</p> <p>Estas redes están distribuidas en los Comandos de Policía Metropolitana y en Departamentos de Policía, donde existen servicios de vigilancia y seguridad privada, bajo la supervisión de oficiales y suboficiales coordinadores de este programa, quienes interactúan de manera permanente con los delegados de los servicios vigilados.</p>

	<p>Su funcionamiento es sencillo y efectivo: cuando se presenta algún acontecimiento que altere o que pueda alterar la seguridad ciudadana, los guardas que se encuentran en los puestos de servicio, se deben comunicar de manera inmediata con el radio-operador de su empresa de vigilancia, quien valida la información y se comunica con la central de la Policía (CAD), enviando prioritariamente las patrullas de policía para la atención del caso.</p> <p>Con la implementación del Plan Nacional de Vigilancia Comunitaria por Cuadrantes (PNVCC), el vigilante debe identificar el cuadrante al cual pertenece, brindando información al personal policial integrante del cuadrante sobre hechos, conductas o delitos que permitan las prevenir o disuadir los delitos que afecten la seguridad ciudadana en su sector.</p>
<p>Qué hacer en caso de Hurto Interno</p>	<p>Acciones a tener en cuenta durante el hurto:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tomar las medidas necesarias para preservar la vida de las personas residentes en el lugar de trabajo y la propia. • Activar alarmas y demás medios que permitan dar aviso oportuno a la Policía Nacional u otras autoridades del Estado sobre los hechos que se están presentando. <p>Acciones a tener en cuenta después del hurto:</p> <ul style="list-style-type: none"> • No manipular y proteger los elementos con los cuales presuntamente se consumó el hecho. • No permitir que se destruyan las huellas dejadas en la escena del delito. • Avisar inmediatamente a la Policía o a la autoridad competente más cercana.

	<ul style="list-style-type: none"> • Observar y registrar detalladamente las descripciones de las personas que puedan estar comprometidas en la comisión del delito, comunicándolas a la autoridad que conozca el caso.
<p>Qué hacer en caso de Hurto Externo</p>	<p>El personal integrante de los servicios de vigilancia y seguridad privada que tengan conocimiento de la comisión de hechos punibles durante su servicio o fuera de él, deberá informar de inmediato a la autoridad competente y prestar toda la colaboración que requieran las autoridades.</p>
<p>Qué hacer en caso de Embargos y Secuestros</p>	<p>Los embargos y secuestros a bienes sólo se realizan en el día, por lo que debe tenerse en cuenta lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Antes de permitir el ingreso de las personas que van a realizar el embargo o secuestro, las personas se deben identificar y mostrar la orden emitida por un juzgado. • Lea la orden emitida por el juzgado y verifique que la persona a embargar efectivamente vive en el inmueble. • Informe inmediatamente a la Administración del inmueble y confirme con la Policía Nacional la veracidad del procedimiento. • El recorredor deberá estar vigilante durante la realización de un embargo o secuestro. • Registre en el libro de minutas los datos completos, con números de cédulas, de todas las personas que participaron durante el embargo o secuestro, como policías, peritos, etc.
<p>Qué hacer en caso de Allanamientos y Órdenes de Captura</p>	<p>Debe tenerse en cuenta lo siguiente en caso de allanamientos y/o órdenes de captura impartidas por autoridades competentes:</p>

	<ul style="list-style-type: none"> • Antes de permitir el ingreso de las personas que van a realizar el allanamiento o captura, las personas se deben identificar y mostrar la orden emitida por los organismos de seguridad (Policía Nacional, Fiscalía, D.A.S. o un juez). • Informe inmediatamente a su empresa, con el fin de que ésta a su vez confirme la veracidad del procedimiento a través de la RED DE APOYO DE LA POLICÍA NACIONAL. • El recorridor deberá estar vigilante durante la realización de un embargo o secuestro. • Registre en el libro de minutas los datos completos, con números de cédulas, de todas las personas que participaron en el procedimiento.
<p>Atención a Personal de las Empresas de Servicio Público</p>	<p>Debe tenerse en cuenta lo siguiente en caso de atención al personal de las empresas de servicios públicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Antes de permitir el ingreso de las personas que van a realizar el arreglo o prestar un Servicio, revise el carné actualizado, la orden y la labor del personal de las empresas de Servicios públicos (ingeniero, técnico, lector, etc.). • El recorridor deberá acompañar y conducir a las personas hasta el sitio donde se realizará la labor y estar vigilante durante la realización de ésta. • Si le genera alguna duda el personal o los documentos presentados por éste, confirme directamente con la empresa si estas personas son trabajadores de la empresa que lo acreditan y si la orden de trabajo es veraz. • Revise los implementos y herramientas que ingresan confrontándolas a la salida.

	<ul style="list-style-type: none"> • Registre en el libro de minutas los datos completos, con números de cédulas, de todas las personas que participaron en la labor de servicio o mantenimiento o arreglo.
Usuario Inusual	<p>En caso de que los residentes o visitantes presenten comportamientos no adecuados con el vigilante, es necesario que él mismo tenga en cuenta lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mantenga la calma, sea prudente. • No discuta con la persona, ni le reproche nada. • Haga la anotación en el libro de minutas e informe a su superior.
Puertas abiertas o con llaves visibles	<p>En caso de que los residentes dejen las puertas de su inmueble abiertas o con llaves visibles, en el transcurso del día o de la noche, se debe tener en cuenta:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Inmediatamente se debe informar el hecho a través del equipo de comunicación a su compañero (Portero). • Timbre para verificar si hay personas al interior del inmueble. • En el evento que no se encuentren personas al interior de inmueble, comuníquese con el residente o la persona que se encuentre registrada como contacto en caso de emergencia. • Bajo ninguna circunstancia ingrese al inmueble. • Espere a que llegue el residente o la persona autorizada para, entre los dos, proceder a cerrar la puerta o retirar las llaves. • En el evento que el residente o la persona autorizada no se haga presente, comuníquese con el administrador del inmueble o busque uno o más testigos. • Registre en el libro de minutas la hora en la cual detectó la puerta abierta o las llaves en la chapa, así como las acciones que realizó.

<p>Violación de Chapas</p>	<p>En caso de que exista algún tipo de violación de chapas y/o guardas de los inmuebles objeto de vigilancia, debe hacer lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Inmediatamente debe informar a través del equipo de comunicación a su compañero (Portero) y no moverse del lugar. • No permita la salida de personas extrañas del conjunto sin verificar su procedencia. • Trate de establecer si al interior del inmueble se encuentra alguna persona. • Informe inmediatamente a su empresa, solicite refuerzo y la presencia del supervisor, y que su empresa se comunique con la autoridad competente a través de la Red de Apoyo de la Policía Nacional. • Comuníquese con el residente o la persona que se encuentre registrada como contacto en caso de emergencia. • Bajo ninguna circunstancia ingrese al inmueble. • No toque ni manipule nada. • Atienda claramente las preguntas realizadas por el residente, el administrador del inmueble y la Policía Nacional. • Registre en el libro de minutas la hora en la cual detectó el siniestro, explicando lo que sucedió y las acciones que realizó una vez tuvo conocimiento del hecho.
<p>Personas sospechosas</p>	<p>Los vigilantes deben asumir actitudes disuasivas o de alerta, cuando observen la comisión de actos delictivos en los alrededores del lugar donde están prestando sus servicios, dando aviso inmediato a la autoridad, de manera que pueda impedirse o disminuir sus efectos.</p>
<p>Incendio Fenómenos Naturales</p>	<p>o En caso que se presente un fenómeno natural y/o un incendio, debe hacer lo siguiente:</p>

- Conocer la ubicación y aplicación de los equipos médicos, botiquines y medios de primeros auxilios.
- Velar por el cumplimiento de las normas prohibitivas de fumar en determinadas áreas e informar sobre su incumplimiento.
- Verificar que las cajas de alarma, extintores, hidrantes, válvulas y regadores de agua, están libres de obstáculos.
- En caso de incendio activar la alarma e informar inmediatamente al Cuerpo de Bomberos y Policía Nacional.
- Conocer en detalle el plan de evacuación.
- Ayudar a la evacuación del lugar.
- Ayudar a heridos y lesionados.

8. FACTIBILIDAD Y BENEFICIOS DE PROFESIONALIZAR EL PERSONAL DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA.

Los guardas de seguridad en una empresa de vigilancia prestadora de servicios son el recurso de mayor importancia porque son las personas que realizan la labor por la cual nos contratan.

La superintendencia de vigilancia y seguridad privada dice: "Los servicios de vigilancia y seguridad privada, deberán aplicar procesos de selección de personal que garanticen la idoneidad profesional y moral del personal que integra el servicio. Bajo su exclusiva responsabilidad, este personal será destinado para la prestación del servicio a los usuarios, y responderá por sus actuaciones en los términos previstos en los respectivos contratos y en la ley."

Cuando contamos con profesionales que van a desempeñar una labor de calidad, las empresas de vigilancia podremos ofrecer un servicio con el que podrán estar tranquilos nuestros clientes de que en cualquier eventualidad o novedad

presentada de cualquier tipo, nuestro personal sabrá reaccionar y actuar de forma eficaz y eficiente, sin incurrir en errores que normalmente se justifican por el nivel de educación de los guardas de seguridad.

Ofrecer soluciones y no más problemas a los clientes nos convierte en un sector de servicios que además de ser necesario se puede convertir en una solución, un apoyo y una ayuda para las personas que administran los diferentes entes que vigilamos. De igual forma con personal profesional en su labor podemos exigir informes detallados de su labor, tanto preventivos como de desempeño y así hacer medibles nuestros resultados y llegar a tener y mantener las certificaciones de calidad, que le dan un valor agregado muy importante a la prestación de nuestros servicios.

Hoy en día cuando se firman contratos de prestación de servicio de vigilancia debemos estar sujetos a que las personas que contratamos para prestar el servicio desempeñen adecuadamente su labor y sean personas comprometidas y con la conciencia plena de la gran responsabilidad que tienen al ejercer esta actividad; sin embargo la falta de conocimiento de estas personas muchas veces no se ve reflejado sino hasta el momento en el que tienen que enfrentarse a los riesgos que conlleva esta labor y deben tomar decisiones, en la mayoría de casos equivocadas.

Debemos terminar con la imagen de ignorancia y mediocridad que tienen los guardas de seguridad en nuestro país, los salarios que en este momento está recibiendo este gremio son salarios que se igualan a los que en muchas empresas les pagan a empleados profesionales de diferentes áreas.

Aparte de lo que ya hemos hablado en cuanto a la importancia de que un guarda de seguridad sepa cómo actuar y resolver novedades, es necesario que entienda

que está trabajando para una empresa a la que le debe lealtad por ser su empleador y que este empleador a su vez se comprometió a prestar un servicio que representado por el guarda de seguridad debe estar comprometido con el cliente y debe dar resultados efectivos en la prestación de su servicio.

Siendo así estos empleados deben saber que aunque en el contrato de trabajo solo existe un empleador, debe responderle a dos autoridades de forma eficaz y comprometida, el guarda de seguridad es contratado por una empresa de vigilancia que es su empleador con la cual sostiene un contrato de trabajo, en el cual se compromete a cumplir con unas consignas o funciones generales y propias del servicio de la vigilancia y seguridad privada, y adicional a esto con un reglamento de trabajo generado por la empresa y con todas las normas estipuladas en el código sustantivo de trabajo de Colombia como empleado.

Por otro lado está el cliente quien es la otra autoridad, normalmente es un administrador que finalmente es quien va a evaluar su desempeño, porque es la persona para la cual el guarda de seguridad está prestando su servicio y lo está prestando en sus instalaciones, así, el guarda además de lo anteriormente expuesto, tiene dentro de sus funciones unas consignas particulares de cada cliente, que deben ser ejecutadas a cabalidad y sin errores, ya que estos vulneran la seguridad de personas y bienes bajo su responsabilidad y de la empresa que representa.

Todo esto se evitaría si el gremio de la vigilancia se viera como una profesión seria, como cualquier otra, en la cual tuvieran mas oportunidades de crecer profesionalmente y dentro de las empresas donde laboran, por esto se hace tan necesario la profesionalización de los guardas de seguridad en Colombia.

Para finalizar quiero mencionar el tema de las cooperativas de vigilancia y seguridad privada que en esencia y por su calidad de Cooperativas de Trabajo

asociado (CTA), son asociaciones sin ánimo de lucro, en las que sus afiliados son simultáneamente dueños de la cooperativa y trabajadores de la misma, pero a pesar de lo anterior se ha hecho un uso indebido de las CTA, muchas de ellas, tal vez la mayoría desarrollan actividades de intermediación laboral y remiten sus afiliados a las empresas-clientes como trabajadores asalariados en misión, esto pasa con las cooperativas de vigilancia que bajo la modalidad de CTA, contratan el personal de vigilancia desvirtuando el espíritu cooperativo y finalmente conduciendo a precarias condiciones laborales a los “socios. (Artículo, Portafolio.co)

El gobierno actual sostiene con la ley 1450 de 2011 del Plan Nacional de Desarrollo, en su artículo 276 de vigencias y derogatorias, la entrada en vigencia del parágrafo 63 de la ley 1429 de 2010 de formalización y generación de empleo, con la que se deben acabar estas irregularidades, es prohibido realmente desde el año 2006 con el decreto 4588 en su artículo 17 y en el 2008 con la expedición de la ley 1233 en su artículo 7, que las CTA puedan actuar como empresas de intermediación laboral y remitir sus asociados como trabajadores en misión, pero al mismo tiempo la ley 1429 de 2010, habla de remuneraciones según él (Codigo Sustantivo del Trabajo, 1950), el cual regula solamente el trabajo dependiente, por lo tanto es una contrariedad ya que los socios de una cooperativa no son trabajadores dependientes.

Todos estos cambios legislativos dejan en realidad más incertidumbre que certeza, sin embargo sigue siendo una realidad la precarización de las condiciones laborales de los trabajadores de estas cooperativas de vigilancia debido a la gran cantidad de CTA que existen en el país y la falta de inspección, vigilancia y control por parte del Estado Colombiano, donde existe una gran escasez de inspectores de los entes encargados, esto, según un reciente estudio de CEPAL, en la que confirman que Colombia es uno de los países latinoamericanos con menos inspectores del trabajo por habitante. (Artículo, Portafolio.co).

9. RECOMENDACIONES

- ✓ Ofrecer programas profesionales de bajo costo para la seguridad privada de nuestro país.

- ✓ Establecer un pensum académico óptimo para el buen desempeño de la prestación del servicio de vigilancia y seguridad privada.

- ✓ Es necesario que las empresas de seguridad privada de nuestro país estén comprometidas con la colaboración para la educación de las personas que trabajan para ellas.

- ✓ Es necesario que el ministerio de educación se involucre y haga una revisión a las academias de seguridad existentes, con el fin de que estas ofrezcan programas técnicos o profesionales de mayor intensidad horaria, con el compromiso de formar personal idóneo para el cargo a desempeñar.

- ✓ Formar una mentalidad diferente a los guardas de seguridad, para que sean personas con ética profesional, comprometidas y responsables en su labor.

10. CONCLUSIONES

- ✓ La principal problemática de una empresa de seguridad es el manejo del personal que se contrata para prestar los servicios de vigilancia, ya que los guardas de seguridad no son conscientes de la gran responsabilidad que tienen al ejercer esta labor y tampoco tienen los conocimientos necesarios para prestar un servicio efectivo.

- ✓ Las academias de seguridad no ofrecen cursos completos de teoría ni de entrenamiento, los cursos que ofrecen actualmente, son cursos con una intensidad horaria mínima en la que ven todos los temas de forma muy superficial, existen aspectos legales importantes que se deben conocer a fondo, como también formas de proceder en cada novedad que se pueda presentar en su labor.

- ✓ Es de gran importancia profesionalizar este gremio, es necesario que tengan la conciencia de la gran responsabilidad que tienen al ejercer esta labor y por consiguiente tener profesionales que tengan el conocimiento pleno de cómo proceder y actuar de manera adecuada y proactiva, para así mismo ofrecer un servicio de calidad a los clientes y tener un empleado satisfecho con su labor y la remuneración de la misma.

11. BIBLIOGRAFIA – WEBGRAFIA

- ✓ Decreto 356 de 1994, Estatuto de Vigilancia y Seguridad Privada
- ✓ Decreto 2535 de 1993, Se expiden Normas sobre Armas, Municiones y Explosivos.
- ✓ Decreto 3222 de 2002, Se reglamenta parcialmente el estatuto de Vigilancia y seguridad Privada.
- ✓ Decreto 1798 del 2000, Normativa Policial de Colombia, Normas de Disciplina y Ética.
- ✓ Ley 1450 de 2011, Plan Nacional de Desarrollo 2010-2014
- ✓ Ley 1429 de 2010, Ley de Formalización y Generación de Empleo, artículo 63.
- ✓ Sentencia C-645 de 2011 de la Corte Constitucional, En la que se Declara Exequible la ley 1429 de 2010.
- ✓ Colombia, Código Sustantivo del Trabajo, Decreto Ley 2663 del 5 de agosto de 1950.
- ✓ Chiavenato Adalberto, Administración de recursos humanos, Mc Graw Hill, México 1990.
- ✓ Casas Josep, Cómo reclutar y seleccionar el personal, Editorial De Vecchi, S.A., España, 1992.
- ✓ Adair John, Cómo motivar, Legis S.A., 1994
- ✓ Covey Stephen R., Los 7 hábitos de la gente altamente efectiva, Paidós, España 1998.
- ✓ Garry Mitchell, Manual del capacitador, Grupo editorial Ibero América SA de CV, 1995
- ✓ HRFocus, A. D., Las 5 etapas del proceso de capacitación desarrollo. Nueva York: American Management Association Internacional. (abril 1993).
- ✓ Taylor, Frederick, Principios de Administración Científica, El Ateneo, Buenos Aires, 1981.
- ✓ Kofman F. Metamangement; (tomo 1) Editorial Granica; Buenos Aires, 2001.
- ✓ Gore, Ernesto. La educación en la empresa. Editorial Granica, 1998.

- ✓ Blake, O. Origen, detección y análisis de las Necesidades de Capacitación, Ediciones Macchi, Argentina, 2000.
- ✓ Blake, O. La capacitación Un Recurso dinamizador de las organizaciones. Ediciones Macchi. Argentina, 1997. 2da Edición.
- ✓ Bohlander, G.; Sherman, A.; Snell, A;. Administración de Recursos Humanos. Editorial Thomson. México, 1999. 11a Edición.
- ✓ Siliceo Aguilar, Alfonso. Capacitación y Desarrollo del Personal. Editorial Limusa. México, 1996. 3ra Edición.
- ✓ Aguilar, A. S., Capacitación y desarrollo de personal. Editorial Limusa. (2004).
- ✓ Memorias, Diplomado en Gerencia de la Seguridad, Universidad Militar Nueva Granada, 2012.
- ✓ Programas académicos, Recuperada Julio de 2013, de <http://colombolatina.co/>
- ✓ Normatividad, Recuperada Julio de 2013, de <http://www.supervigilancia.gov.co/>
- ✓ Protocolos Operativos del Sector de Vigilancia y Seguridad Privada, Recuperada Julio de 2013, de <http://www.supervigilancia.gov.co/>
- ✓ Tramites y registros en línea, Manual de requerimientos frecuentes, Recuperada Julio de 2013, de <http://www.supervigilancia.gov.co/>
- ✓ Artículo, Portafolio.co, El fin de las Cooperativas de trabajo Asociado, Marzo de 2011, Stefano Farné, Observatorio Laboral, Universidad Externado de Colombia.