



**GARDA**

Servicios de Seguridad

**guía del vigilante de seguridad  
para la mejora continua del  
servicio**

**GARDA SERVICIOS DE SEGURIDAD, S.A.**





## **POLÍTICA DE CALIDAD**

En **GARDA SERVICIOS DE SEGURIDAD, S.A.** somos conscientes que existe porque existen sus clientes y su personal operativo, y, en la medida que sepamos comprender, aceptar, satisfacer sus necesidades, deseos y expectativas podremos seguir contándoles como tales.

Para ello tenemos muy presente como aspectos fundamentales:

- **CALIDAD DE SERVICIO**
- **CALIDAD HUMANA**
- **CALIDAD EN NUESTRA GESTION**
- **VALOR DEL SERVICIO**

Todos los directivos de **GARDA SERVICIOS DE SEGURIDAD, S.A.** mantienen una dinámica de actuación permanente encaminada a:

- ✓ Responder a los clientes en sus necesidades, en materia de seguridad, de forma rápida, ordenada y eficaz.
- ✓ Potenciar el desarrollo de la prevención de fallos, sobre todo el de los servicios no conformes a los clientes.
- ✓ Mantener una inquietud permanente en la mejora continua.
- ✓ Utilizar datos cuantificables, resolver problemas, analizar situaciones, tomar decisiones, basadas siempre en objetivos.
- ✓ Establecer para cada trabajo "su norma" escrita, debiendo ser la base para la mejora continua, dado que ésta no existe sin aquella.
- ✓ Investigar, conocer, adecuar y mejorar los medios y métodos de prestación de Servicios de Seguridad de forma que optimicen la calidad y el coste de los servicios prestados.
- ✓ Motivar y hacer participar a todo el personal de la mejora continua de los servicios de forma organizada.
- ✓ Crear condiciones de trabajo seguras y agradables dentro de las limitaciones propias del proceso de prestación de Servicios de Seguridad.
- ✓ Promover el desarrollo y cumplimiento de los procedimientos que regulan la Gestión de los Servicios y de la Empresa
- ✓ Esta forma de gestión debe ser comprobada y reconocida por los clientes en cada una de las actuaciones que con ellos desarrollamos.

Fdo.. Cándido Vigara Tocado.

## SISTEMA DE CALIDAD DE GARDA SERVICIOS DE SEGURIDAD, S.A.

El sistema de Calidad, asumido por toda la Dirección de **GARDA SERVICIOS DE SEGURIDAD, S.A.** se ha basado en los siguientes criterios:

- Definición e implantación de un Sistema de Aseguramiento de la Calidad, para garantizar la conformidad de los Servicios de Seguridad realizados por la Empresa, mediante los controles necesarios.
- Integración de todos los departamentos de la Empresa. Es decir: lograr la participación activa de todo el personal, con la idea fundamental de que la calidad es cosa de todos, y todos están implicados en lo que es razonable pedir por sentido común y, sobre todo, en lo que está descrito en el Manual de Calidad y en los Manuales de Procedimientos.
- Mejora la productividad general a través de la disminución, con tendencia a la eliminación, de las no conformidades en la prestación de servicios de seguridad, mediante el aseguramiento de la calidad, de los medios utilizados, del trabajo, etc., según los procedimientos redactados.
- Implantación de un control final exhaustivo del 100% de los servicios de seguridad realizados, siguiendo el procedimiento redactado.
- Tratamiento de las **NO CONFORMIDADES** según el procedimiento redactado.

- Formación y entrenamiento del personal implicado, mediante reuniones de sensibilización y acciones formativas, con la finalidad de alcanzar un mayor conocimiento en temas generales, de manera que ello garantice que la política de calidad es entendida en todos los niveles de la organización.

Revisión periódica del Manual de Calidad y de los Manuales de Procedimientos implantados, apoyadas en las conclusiones de las auditorías internas y en el conocimiento de la evolución de la empresa, en cuanto a técnicas y procedimientos, para garantizar su permanente actualidad

## RESPONSABILIDADES DEL VIGILANTE DE SEGURIDAD

Los Vigilantes de Seguridad pertenecientes a **GARDA SERVICIOS DE SEGURIDAD, S.A.** según la legislación vigente tienen las siguientes responsabilidades:

- Ejercer los servicios de vigilancia y protección de bienes, muebles e inmuebles, así como de las personas que puedan encontrarse en los mismos, conforme establece la legislación de seguridad Privada vigente (Ley 23/1.992 y sus desarrollos reglamentarios posteriores), y siguiendo las especificaciones de su Empresa para el servicio al que esté asignado.
- Efectuar controles de identidad en el acceso o en el interior de los inmuebles donde prestan sus servicios, conforme establece la normativa aplicable.
- Efectuar la protección del transporte de dinero, valores y objetos valiosos en las zonas en las que **GARDA SERVICIOS DE SEGURIDAD, S.A.** disponga de la correspondiente habilitación especial.
- Colaborar con las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado conforme establece la legislación vigente y siempre que sean requeridos para ello.
- Al hacerse cargo del Servicio asignado realizara las comprobaciones previstas en cuanto al estado de funcionamiento de los medios de seguridad y de comunicaciones, si los hubiere y transmitir a los responsables de **GARDA SERVICIOS DE SEGURIDAD, S.A.** las anomalías observadas para que procedan en consecuencia.

- Notificar al Departamento de Calidad o a su inmediato superior **GARDA SERVICIOS DE SEGURIDAD, S.A.** los medios o equipos de seguridad, material auxiliar o comunicaciones defectuosos detectados.
- Identificar convenientemente dichos medios de seguridad o comunicaciones , entregándoselos a su inmediato superior en **GARDA SERVICIOS DE SEGURIDAD S.A.**, para que, marcándolos según lo indicado en el Manual de Procedimientos correspondiente, sean colocados en lugar aparte de los medios conformes.
- Actuar con la iniciativa y resolución que las circunstancias requieran, evitando la inhibición o pasividad en el servicio.
- Cuando para la prestación del servicio de seguridad, los vigilantes de seguridad dispongan de apoyo de perros, éstos estarán debidamente adiestrados, identificados y controlados, con la finalidad de evitar los riesgos que los perros puedan suponer para las personas.
- En los servicios prestados con armas, los vigilantes deberán depositar las mismas, una vez terminado el servicio correspondiente, en los armeros homologados de los lugares de trabajo o, si no existieran, en los de **GARDA SERVICIOS DE SEGURIDAD, S.A.**
- Conservar y mantener en perfecto estado las armas y equipos que tengan asignados durante la prestación del servicio de seguridad.
- Dar cuenta inmediata a sus superiores del extravío, robo, sustracción o deterioro del las armas o equipos, así como de su ausencia del armero o lugar de deposito cuando deban estar depositados en los mismos.

## **NORMAS DE ACTUACIÓN EN CASO DE EMERGENCIAS ANTE LOS PRINCIPALES RIESGOS TIPO**

En éste apartado describiremos las normas que los Vigilantes de seguridad, de **GARDA SERVICIOS DE SEGURIDAD, S.A.**, deberán desarrollar en caso de que se produzca una emergencia, como consecuencia de la materialización de los riesgos inherentes en cualquier tipo de servicio prestado a una Entidad Cliente.

Las normas de emergencia se definen como la organización de los medios humanos y materiales disponibles para garantizar una intervención inmediata y en la dirección adecuada, ante la presencia de una incidencia, a fin de salvaguardar la integridad de las personas y bienes objeto de nuestra protección.

Estas normas están dirigidas a minimizar los efectos negativos que la manifestación de un riesgo puede ocasionar y, por lo tanto, deben ser concebidas para una rápida interpretación y asimilación por parte del Vigilante de seguridad de **GARDA SERVICIOS DE SEGURIDAD, S.A.** que deberá poner en practica las normas de emergencia que se contemplan en esta guía del Vigilante de seguridad de **GARDA SERVICIOS DE SEGURIDAD, S.A.**, para la mejora continua del servicio.

Cada una de las normas se acompaña de un funcionigrama, que representa gráficamente su desarrollo paso a paso.

El conjunto de funcionigramas de emergencia son, en esencia, las normas que deberá utilizar el Vigilante de Seguridad de **GARDA SERVICIOS DE SEGURIDAD, S.A.** ante las situaciones que q continuación se describen, por lo cual deberá conocerlas en profundidad, para el desarrollo eficaz de sus funciones.

## ROBO / HURTO

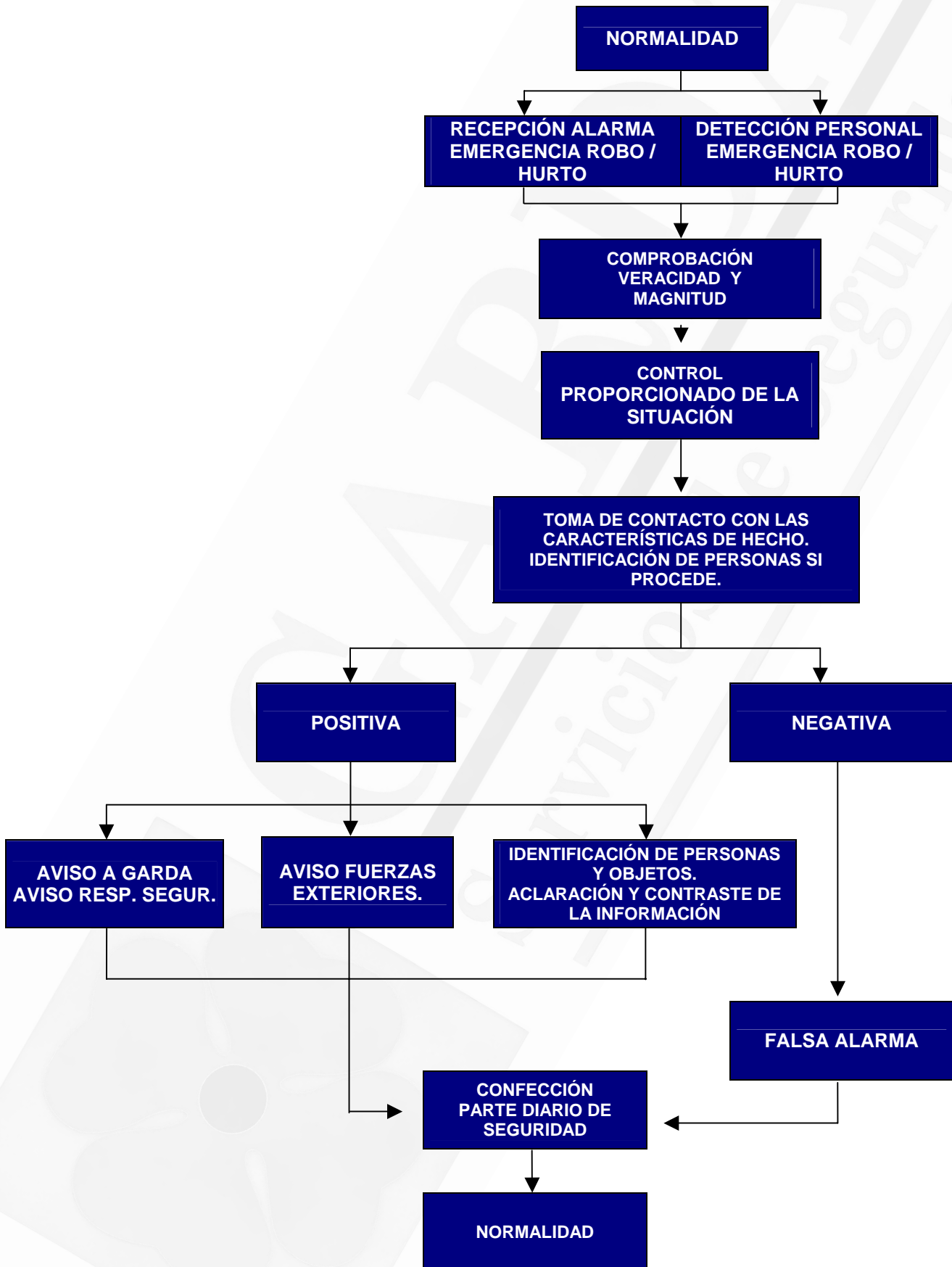
Ante la recepción de una alarma o detección personal de un posible acto de éstas características, en el área objeto de nuestra protección, el Vigilante de Seguridad de **GARDA SERVICIOS DE SEGURIDAD, S.A.**, actuará siguiendo los pasos que a continuación se detallan:

- ✓ En ambos casos, ya sea por recepción de una alarma o por detección propia de éste tipo de emergencia, el Vigilante de Seguridad realizará una comprobación “in situ” sobre la veracidad y magnitud de la emergencia, personándose en el lugar de los hechos.
- ✓ Ejercerá un control proporcionado de la situación en el área donde presuntamente se haya producido el hecho, siendo en todo momento cuidadoso en dar el trato adecuado a cada situación; si existieran personas en el lugar afectado, deben ser identificadas con objeto de recabar información aclaratoria y valiosa sobre las características de lo sucedido.
- ✓ Cursará aviso inmediato por el medio mas rápido y eficaz, a su superior directo en **GARDA SERVICIOS DE SEGURIDAD, S.A.**, quien se personará inmediatamente en las instalaciones efectuadas, y al Responsable de Seguridad, de la Entidad Cliente. Estos, junto con el Vigilante de Seguridad y con la información que éste pueda proporcionar, decidirán si cursan aviso a las Fuerzas Exteriores (Policía Nacional, Guardia Civil o Policía Local).
- ✓ Ante la presencia en las instalaciones del inmediato superior en **GARDA SERVICIOS DE SEGURIDAD, S.A.** y el Responsable de Seguridad de la Entidad Cliente, el Vigilante de Seguridad procederá a transmitir la información que posea, para la aclaración y contraste de lo sucedido.

- ✓ Finalizada la intervención de las Fuerzas Exteriores, (Policía Nacional, Guardia Civil o Policía Local), si es que decidieron cursar el aviso, se procederá a la localización de la persona responsable del área o del bien afectado, quedando la situación a su cargo, cuando ésta se persone en el lugar de los hechos.
- ✓ La finalización de la emergencia se llevará a cabo con la confección del Parte Diario de Seguridad, en duplicado ejemplar, uno para la Entidad Cliente y otro para **GARDA SERVICIOS DE SEGURIDAD, S.A.**

Estas normas de actuación quedan reflejadas en el funcionigrama que a continuación se detalla.

# ROBO / HURTO



## INTRUSIÓN

Debido a las consecuencias derivadas de la intrusión en todo tipo de propiedades, es necesario tener en cuenta una serie de aspectos, que en los casos de las instalaciones que cuentan con un Servicio de Seguridad de **GARDA SERVICIOS DE SEGURIDAD, S.A.**, se incrementan como consecuencia de la importancia de las mismas.

Antes de definir las instrucciones y el tratamiento que les vamos a dar, es importante hacer una serie de recordatorios.

- Los medios técnicos básicamente podemos derivarlos en dos grandes grupos: **Medios Técnicos Pasivos y Medios Técnicos Activos**, teniendo cada uno de ellos su función determinada en el campo de la protección.
- **Los Medios Técnicos Pasivos (Muros, Puertas, Ventanas, etc.)**, tienen un efecto disuasorio y ofrecen una resistencia física a los potenciales intrusos, generando además demora de tiempo, que nos va a permitir una intervención sobre el acto, siempre que sea detectado personalmente.
- Los Medios Técnicos Activos (Detección Volumétrica, Detección Puntual, **C. C. T. V.**, etc.) reaccionan ante la intrusión, detectándola e informando instantáneamente del lugar o punto de las instalaciones donde se esté produciendo la intrusión.

Recordemos que la calidad de la intervención de los Vigilantes de Seguridad de **GARDA SERVICIOS DE SEGURIDAD, S.A.** dependerá no solo del número de efectivos humanos, de la organización de los mismos o de la complejidad de la instalación, sino del perfecto conocimiento, instrucción y manejo de los medios técnicos, de su calidad y de su estado. Solo así serán efectivas y sincronizadas las funciones de protección aliadas a nuestra organización.

Se consideraran intrusiones todos aquellos actos que concuerden con las situaciones siguientes:

- Que se produzca una intrusión en las instalaciones objeto de nuestra protección forzando puerta, ventanas, etc., por una o varias personas.
- Que se produzca una alarma bien de detectores volumétricos, C.C.T.V., etc., instalados en el conjunto objeto de nuestra protección y se confirme la presencia de una o varias personas en una zona protegida.

Las siguientes acciones tienen como objeto asegurar una respuesta inmediata para neutralizar tales intrusiones, tanto si son detectadas por el Vigilante de Seguridad de **GARDA SERVICIOS DE SEGURIDAD, S.A.**, por cualquier persona, o desde la centralización de señales de alarmas, a través de los medios técnicos citados anteriormente instalados a tal efecto.

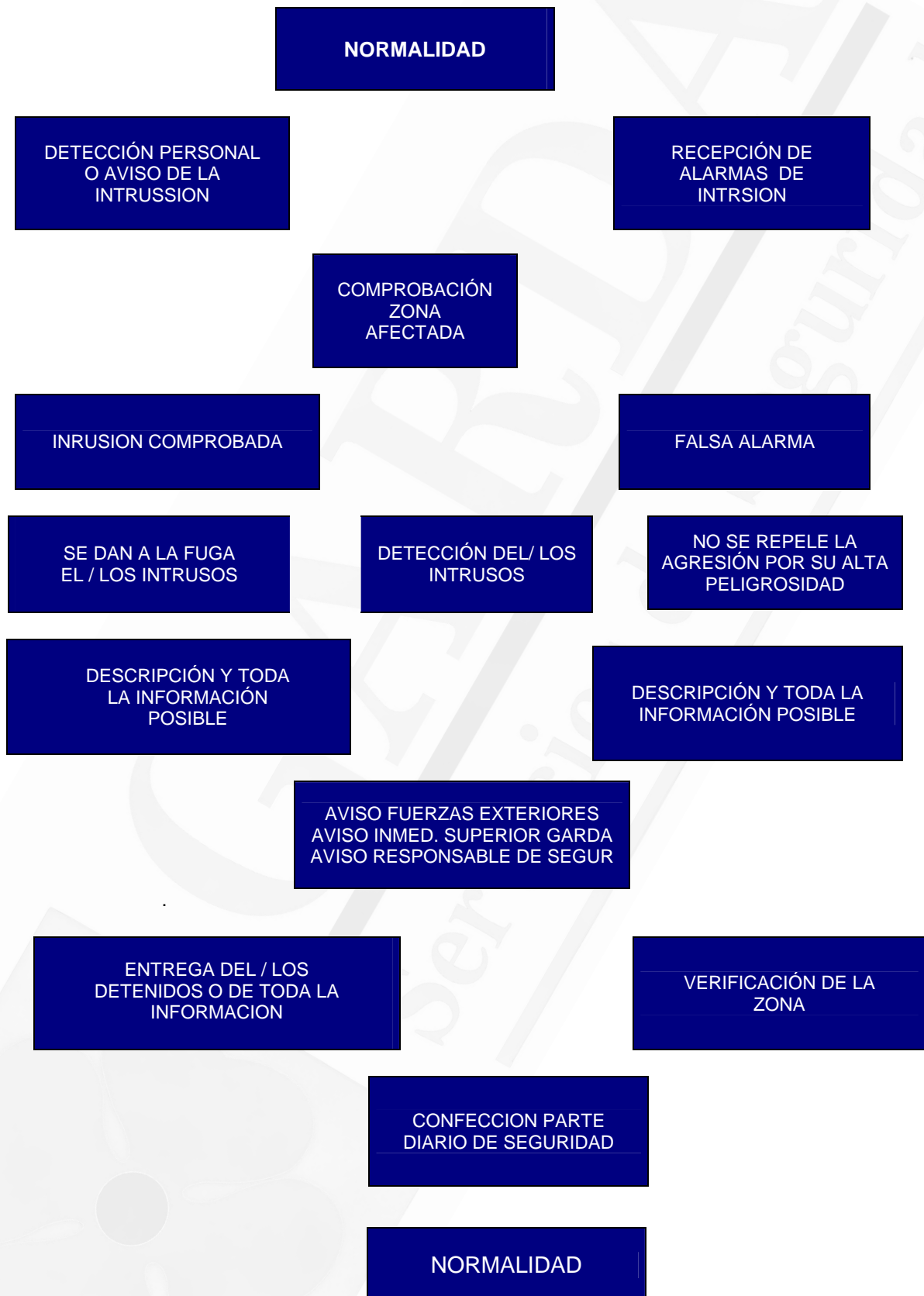
Ante esta situación de emergencia el Vigilante de Seguridad de **GARDA SERVICIOS DE SEGURIDAD, S.A.** tanto si se ha detectado la intrusión por medios propios, aviso de alguna persona o por la recepción de una alarma de intrusión, actuará según las normas que a continuación se detallan:

- ✓ Analizará “in situ” la zona afectada y comprobará la veracidad y magnitud de la situación, pudiéndosele presentar tres situaciones bien distintas:
  - ✓ Que el/los intrusos detecten la presencia del Vigilante de Seguridad de **GARDA SERVICIOS DE SEGURIDAD, S.A.** y se den a la fuga
  - ✓ Que el / los intrusos sean sorprendidos “in fraganti” por el Vigilante de Seguridad y puedan ser reducidos.
  - ✓ Que el / los intrusos sean sorprendidos “in fraganti” por el Vigilante de Seguridad y no puedan ser reducidos por su número o peligrosidad.

- ✓ Una vez que se haya producido cualquiera de las tres situaciones, el Vigilante de Seguridad procederá a cursar aviso inmediato a las Fuerzas Exteriores, (Policía Nacional, Guardia Civil o Policía Local), a su inmediato superior en **GARDA SERVICIOS DE SEGURIDAD, S.A.**, que hará acto de presencia inmediatamente en las instalaciones y al Responsable de Seguridad de la Entidad Cliente.
- ✓ En el momento de hacer acto de presencia las Fuerzas Exteriores, (Policía Nacional, Guardia Civil o Policía Local), el Vigilante de Seguridad de **GARDA SERVICIOS DE SEGURIDAD S.A.** procederá a facilitar toda la información que haya podido obtener si se trata del primer caso; a la entrega del / los detenidos si se trata del segundo caso y a la información que se haya obtenido de los delincuentes, si se trata del tercer caso.
- ✓ Se ha de tener en cuenta que si los intrusos sorprendidos “in fraganti” suponen alta peligrosidad y vislumbran desventajas claras para la integridad física del Vigilante de Seguridad, bien sea por el número de delincuentes, por la aparición de armas de fuego o por una actitud que denote alto riesgo, se deben evitar enfrentamientos de cualquier clase, procediendo al aviso inmediato de Fuerzas Exteriores (Policía Nacional, Guardia Civil o Policía Local).
- ✓ Finalizado el incidente el Vigilante de Seguridad de **GARDA SERVICIOS DE SEGURIDAD, S.A.** redactará el Parte Diario de Seguridad, recabando toda la información que le sea posible, en duplicado ejemplar, uno para la Entidad Cliente y otro para **GARDA SERVICIOS DE SEGURIDAD, S.A.**

Las normas de actuación que contrarrestan la materialización de una intrusión y su desarrollo, son las reflejadas en el funcionigrama que se detalla a continuación.

## INTRUSIÓN



**NORMAS BÁSICAS PARA LA  
DETENCIÓN Y CONTROL DE  
ARTEFACTOS EXPLOSIVOS**



**CARDA**  
Servicio de Seguridad

## CONTROL DE CORREO Y PAQUETERÍA

La importancia de una instalación para cualquier entidad; algunas de las personas que forman parte de la propia entidad o incluso la repercusión en la opinión pública, son factores importantes a la hora de valorar el riesgo que incide sobre éstos, en lo que a posibles actos terroristas se refiere, mediante el uso de cartas o paquetes bomba.

En cierto tipo de entidades, se deben adoptar una serie de medidas de control, que con carácter de básicas, palien este riesgo y que pueden ser las que señalamos seguidamente:

- ✓ Todo el correo y paquetería que se reciba en todas las instalaciones en las que coincidan alguna de las características mencionadas en el párrafo inicial, deberá ser centralizado en los lugares habilitados para ello, en la zona de recepción, en la zona de archivo o en el punto más favorable, bajo el punto de vista de seguridad que designe la entidad Cliente.
- ✓ Cuando el volumen de paquetería así lo indique, se deberá realizar una inspección encaminada a detectar el correo o paquete sospechoso de contener un artefacto explosivo.
- ✓ Para ello sería muy recomendable poder utilizar un perro especializado en la detección de explosivos, ya que sus garantías de éxito en una situación centralizada como es ésta, son muy altas y la propia dinámica de la mayoría de las instalaciones así lo aconseja. No obstante, y con carácter de mínimos se debería de contar con un detector paquetería del tipo escáner, para garantizar unas mínimas medidas de seguridad.
- ✓ Una vez chequeados los sobres y paquetes, éstos deberán contrastarse con un sello-tampón que especifique que el sobre o paquete ha sido inspeccionado, con objeto de evitar olvidos y para disponer de la necesaria organización al respecto.

- ✓ Nadie en la entidad deberá abrir ni manipular ningún sobre o paquete que no posea en su superficie el sello de inspección de Seguridad.

El sello específico a que nos referimos podrá ser cualquier sello o anagrama de la entidad, que se considere conveniente y que refleje la fecha de recepción.

A tales efectos y con el propósito de facilitar una mentalización adecuada de todo el personal de seguridad y de la entidad, referente a este punto, se adjunta un diseño explicativo de los detalles mas significativos que pueden observarse en estos tipos de artefactos indeseados.

Antes de determinar las normas de actuación que se ajusten a un procedimiento válido, es conveniente recordar los principales aspectos sobre los artefactos explosivos.

Los artefactos explosivos, que habitualmente son utilizados para crear el pánico en nuestro país, se pueden catalogar en dos categorías, que denominaremos:

- **Carta Bomba**
- **Paquete Bomba**
- **Carta Bomba**

Este tipo de artefacto no necesita contar con una gran capacidad en su sobre portador, aunque requiere de un grosor mínimo para poder disimular los mecanismos de los que debe constar ineludiblemente.

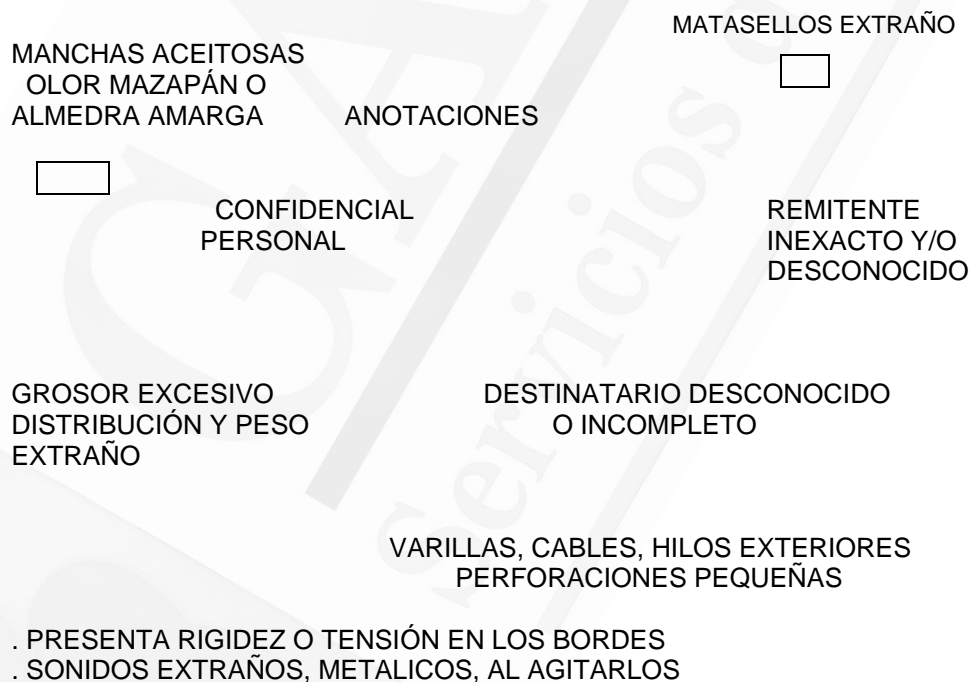
Pueden explotar por diversos mecanismos individuales o combinados entre sí. Estos pueden ser por:

- ✓ Aperturas
- ✓ Desplazamientos
- ✓ Mecanismo de relojería digital

- ✓ Control remoto
- ✓ Manipulación exterior
- ✓ Combinaciones de varios
- ✓ Etc.

Las cartas bombas suelen presentar rigidez a tacto, descompensación de masa, etc., por esta razón, ante la sospecha, no se debe manipular, ni doblar.

La identificación de los artefactos explosivos contenidos en una carta o paquete bomba, puede realizarse por cualquiera de las señales externas que figuran en el dibujo presentado a continuación:



**NO TRATE DE DOBLARLO, ABRIRLO O MANIPULARLO**

### ➤ Paquete Bomba

Por su tamaño , todos pueden contener un artefacto explosivo con gran capacidad destructiva en su interior.

Pueden ser explosionados por infinidad de métodos de fácil concepto, fabricación y utilización, como pueden ser:

- ✓ Alivio de presión
- ✓ Relojería convencional
- ✓ Interruptor de pinzas
- ✓ Control Remoto
- ✓ Péndulo de mercurio
- ✓ Péndulos mecánicos
- ✓ Combinaciones de varios
- ✓ Etc.

A continuación presentamos el procedimiento mas lógico ante la localización de un paquete sospechoso con todas las secuencias operativas mas importantes desde que se produce la recepción de una llamada sospechosa, hasta que se vuelve a un estado de normalidad.

## LOCALIZACIÓN DE UN PAQUETE SOSPECHOSO

Es el procedimiento que sigue a la recepción de una llamada de amenaza de bomba. El personal de seguridad de GARDA SERVICIOS DE SEGURIDAD, S.A., y el personal de mantenimiento, u otro personal que conozca al detalle la instalación, debe de colaborar en este procedimiento con la aprobación del Jefe de Seguridad de la Entidad Cliente.

- ✓ Se trata de verificar, de forma discreta, si existe algún paquete, bulto, etc., que sea sospechoso de contener un artefacto explosivo.
- ✓ Para ello, se formará un equipo de inspección, que lo compondrá el Vigilante de Seguridad de GARDA SERVICIOS DE SEGURIDAD, S.A. conjuntamente con el personal de mantenimiento, o bien con el personal que cada instalación sea conecedor y, ciertamente, responsable de áreas de supervisión y control sobre instalaciones.
- ✓ En este equipo de inspección no se utilizarán aparatos de comunicación vía radio que pudiesen activar el artefacto explosivo.
- ✓ Esta inspección desde su comienzo, debe de estar autorizada por el Responsable de seguridad de la Entidad Cliente.
- ✓ Se dividirán las instalaciones en zonas y el equipo inspeccionará una por una.
- ✓ Una vez que el equipo se encuentre en cada una de las zonas realizarán una inspección ocular de la misma siguiendo un orden lógico.
- ✓ En este orden, puede ser comenzado por el acceso a la zona y recorriendo ésta hacia la derecha, y mirando desde la altura de los ojos hacia el suelo.

Concluida esta primera ronda, se realiza una segunda hacia la izquierda y por encima del nivel de los ojos hasta el techo.

Terminadas estas rondas y si la configuración física lo requiere, se inspeccionará la parte central de la zona, siguiendo el mismo criterio.

Ante la localización de un bulto o paquete ha de preguntarse al personal habitual en esa zona, si pertenece a alguno de ellos o si se sabe de quién es. Ello evitará alarmas innecesarias.

El tratamiento del paquete, sino se da la circunstancia de que alguna persona responda por él, será el siguiente:

**Avisar** al responsable de seguridad

**Avisar** a las fuerzas exteriores.

**Avisar** a su inmediato superior en GARDA SERVICIOS DE SEGURIDAD, S.A. si no lo ha hecho antes.

**Evacuar** la zona o el edificio afectado con la autorización del Responsable de Seguridad de la Entidad Cliente.

**No manipular** la carta o el paquete.

**No utilizar radio-transmisores**, ni teléfonos móviles u otros objetos de similares características en el entorno del paquete sospechoso.

Personales las fuerzas exteriores (Policía Nacional, Guardia Civil Policía Local), se deberá proceder como ellos indiquen y colaborar así mismo con éstas, de la siguiente forma:

Facilitando información de la instalación

Desviando el trafico.

Acordonando la zona.

Desconectando la red eléctrica.

Desconectando la red de gas.

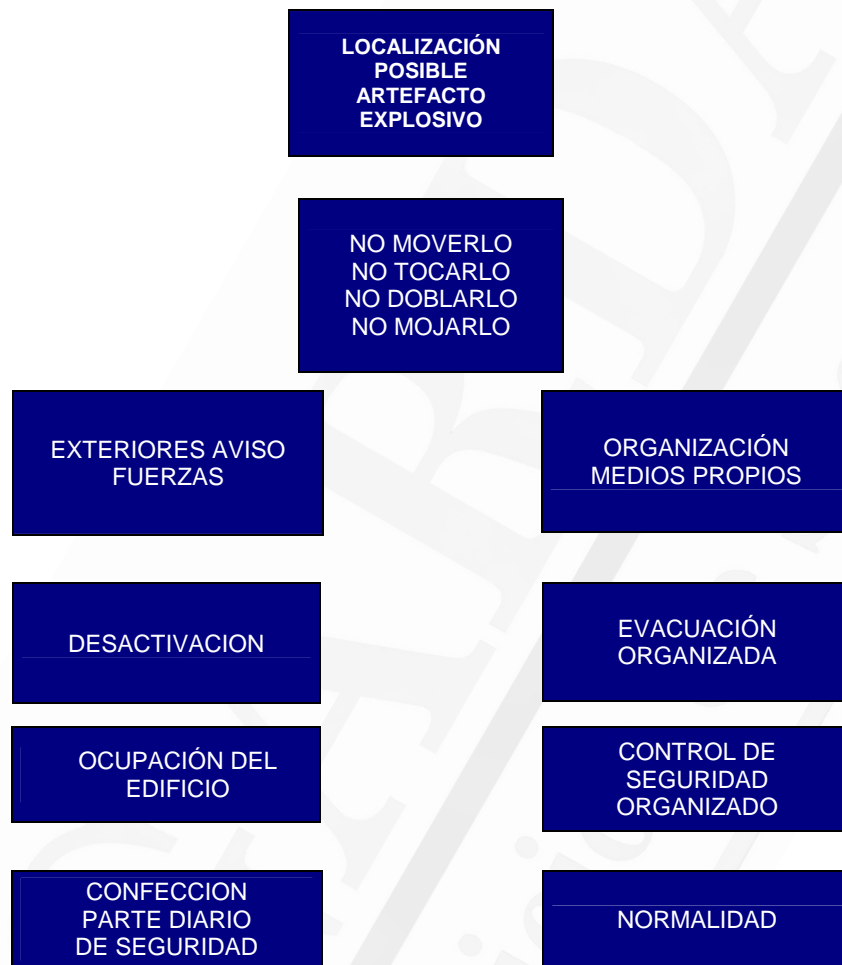
Cortando la red de agua.

Etc.

Finalizada la situación de emergencia, se procederá a realizar el Parte Diario de Seguridad, detallando minuciosamente los hechos acontecidos, en duplicado ejemplar, uno para la Entidad cliente y otro para GARDA SERVICIOS DE SEGURIDAD, S.A.

Se adjunta a estas normas un funcionigrama que muestra la secuencia de actuación que deben seguir los Vigilantes de Seguridad de GARDA SERVICIOS DE SEGURIDAD, S.A., ante este tipo de emergencias.

## LOCALIZACIÓN DE PAQUETES SOSPECHOSOS



## **AGRESIONES / RIÑAS Y ALARGADAS**

La manifestación de estos riesgos se resuelven aplicando el mismo procedimiento, debido a que, en ambos casos, se manifestarán a través de la violencia física o psíquica.

En el momento de la intervención del Vigilante de Seguridad de GARDA SERVICIOS DE SEGURIDAD, S.A., ambos casos presentan un aspecto similar, sea cual sea el motivo que ha dado origen al problema.

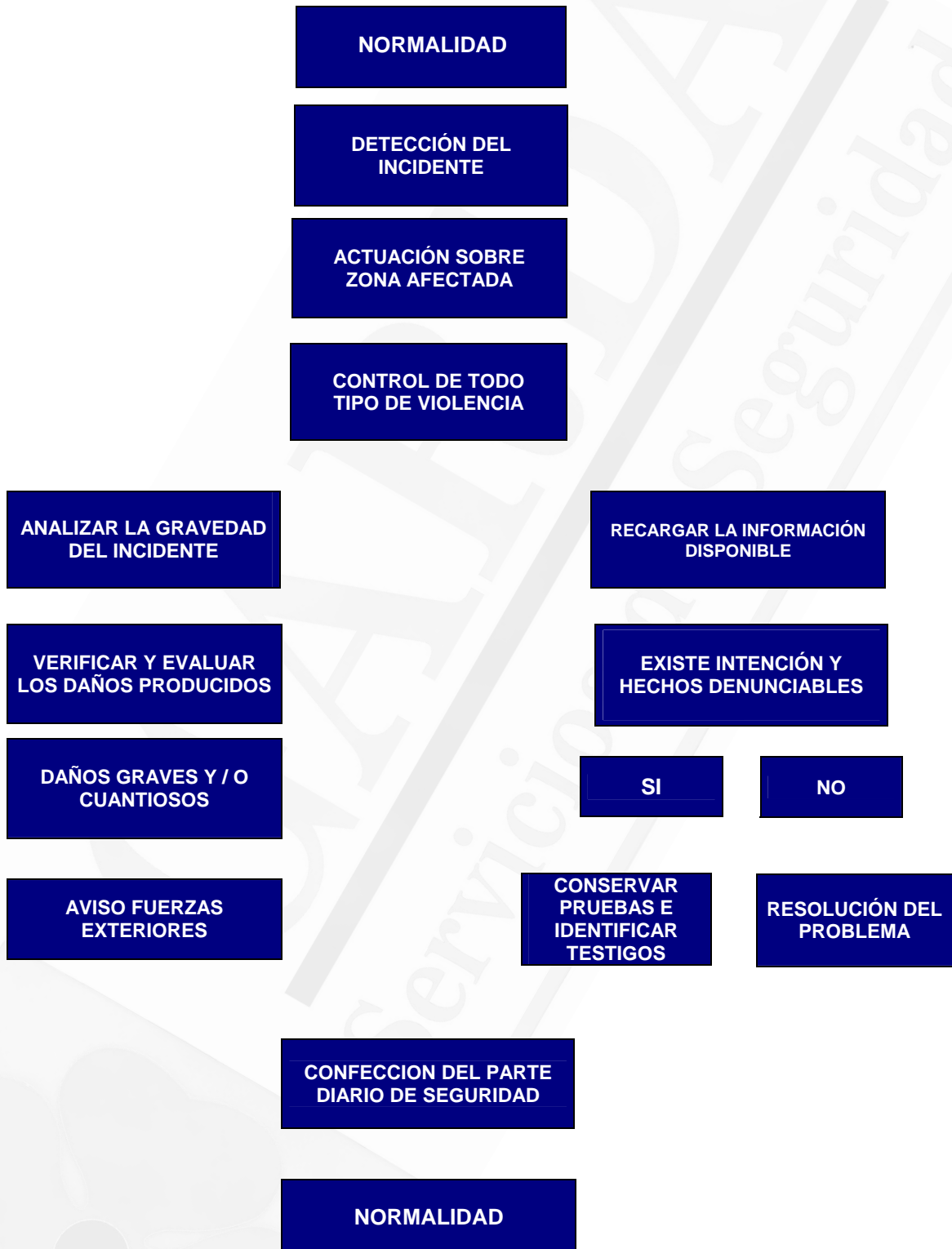
Para controlar una situación de este tipo, se hará uso, a poder ser, de un tono conciliador y siguiendo los pasos que a continuación se exponen:

- ✓ Al detectar el problema, se deberá cortar de forma radical todo acto de violencia, utilizando los medios proporcionales de que se dispongan.
- ✓ Se indagará en el origen del mismo, extrayendo de las personas implicadas la información necesaria para poder tener una idea aproximada de los hechos acaecidos.
- ✓ En caso de existir daños físicos en alguna de las personas o instalaciones, se procederá a evaluarlos y en función de la gravedad se cursará aviso al Jefe de Seguridad para que marque las directrices que estime oportunas, a la par de informar a nuestro inmediato superior en GARDA SERVICIOS DE SEGURIDAD, S.A., quien al recibir la información, se personará de inmediato en el lugar de los hechos.
- ✓ En caso de existir intención de denunciar los hechos por parte de algunas de las personas implicadas o afectadas, se procederá a avisar a las Fuerzas Exteriores (Policía nacional, Guardia Civil o Policía Local), evitando en todo caso, la manipulación o pérdida de pruebas y/o el abandono del lugar de los hechos de alguno de los testigos o personas implicadas en el hecho.

- ✓ Con la llegada de las Fuerzas Exteriores (Policía Nacional, Guardia Civil o Policía Local), se delegará el control de la situación y se procederá a la confección del Parte Diario de Seguridad, en duplicado ejemplar, uno para la Entidad Cliente y otro para GARDA SERVICIOS DE SEGURIDAD, S.A., una vez hayamos traspasado la información pertinente a las Fuerzas Exteriores.

La representación grafica de estas normas de actuación quedan reflejadas en el siguiente funcionigrama.

## AGRESIONES / RIÑAS Y ALGARADAS



## ATRACO

Uno de los riesgos mas específicos de todas las entidades donde exista dinero en efectivo u objetos valiosos es el de atraco, y, por consiguiente, es necesario prever una serie de actuaciones en caminadas a tratar la materialización de este riesgo de forma adecuada y en consonancia con la filosofía de la entidad donde se han de aplicar.

Para poder acometer un procedimiento de estas características es necesario contemplar tres aspectos básicos de este riesgo y determinar los niveles de actuación en las siguientes situaciones:

- **En todo momento.**
- **Durante el atraco.**
- **Después del atraco.**

Estos tres niveles de actuación los estudiaremos y desarrollaremos seguidamente por separado para su mejor comprensión y asimilación.

## ACTUACIÓN EN TODO MOMENTO

En atención al riesgo de atraco, el Vigilante de Seguridad de GARDA SERVICIOS DE SEGURIDAD, S.A. deberá realizar las siguientes tareas:

- ✓ Deberá observar periódicamente, a través de las ventanas, si en las inmediaciones de la entidad existe alguna situación que pudiera considerarse sospechosa de forma parte de una acción de este tipo.
- ✓ Extremará la atención sobre todos aquellos individuos que entren en la entidad y que por una u otra razón resulten sospechosos de alguna acción delictiva o sean desconocidos como clientes habituales.
- ✓ Habrá estudiado con detenimiento y conocerá a la perfección los impresos adjuntos “descripción de sospechosos”, para saber que debe observar y poder memorizarlo.
- ✓ Ante una sospecha fundada se pondrá en contacto con el Departamento de Seguridad y esperara las instrucciones al tiempo que extrema las precauciones.

## DURANTE EL ATRACO

En el transcurso de la materialización de un riesgo de atraco el Vigilante de seguridad deberá tener en cuenta que en los primeros segundos se pasa de una situación normal a otra de máxima tensión y por lo tanto es el momento mas peligroso, ya que de él depende la evolución del atraco. Se deberá actuar de la siguiente forma:

Es necesario conservar la calma y obedecer las instrucciones de los atracadores en todo momento.

Se evitará cualquier acción que pueda provocar la violencia de los delincuentes.

No se realizarán movimientos bruscos o sospechosos, ni se hablará si no es preguntado.

Se observarán cuidadosamente todos los datos y evoluciones de los delincuentes, memorizando su aspecto y aquellas cosas que tocan, mueven, etc.

Es muy importante obedecer, sin tomar iniciativas, pero con la mayor lentitud posible.

Si la indicación recibida no se puede llevar a cabo, explique con claridad y brevemente las causas que impiden llevar a cabo la exigencia recibida.

No se deberá intentar frustrar el atraco, sólo se actuará con la mayor tranquilidad posible.

Si no significa riesgo para las personas se activará el sistema de alarma anti-atraco.

A continuación figura un funcionigrama cronológico de este procedimiento, el cuál debe ser memorizado para crear un condicionamiento psicólogo que mediatice la actuación del Vigilante de Seguridad ante este riesgo de la mejor manera posible.

## DURANTE EL ATRACO

NORMALIDAD

ATRACO

CONSERVAR LA CALMA Y  
OBEDECER INSTRUCCIONES

NO REALIZAR  
ACCIONES QUE  
PROVOQUEN  
VIOLENCIA

NO REALIZAR MOVIMIENTOS  
BRUSCOS Y HABLAR SOLO SI ES  
PREGUNTADO

CONSERVAR DATOS Y  
EVOLUCIONES DE LOS  
DELINCUENTES

OBEDECER CON LENTITUD  
Y NO TOMAR INICIATIVAS

NO INTENTE FRUSTRAR  
EL ATRACO

SI NO HAY RIESGO PARA  
LAS PERSONAS, ACCIONES  
EL SISTEMA DE ALARMA

NORMAS :  
DESPUÉS DEL ATRACO

## DESPUÉS DEL ATRACO

Una vez los delincuentes hayan abandonado la entidad, se deberá cumplir unas normas que complementa las anteriores pero de suma importancia, para lo cuál, si es posible, se deberán observar las siguientes pautas de actuación.

- ✓ No se debe perseguir a los delincuentes, simplemente observe detenidamente su huida. Teniendo muy en cuenta aspectos como dirección que tomaron, matrícula, marca y modelo del vehículo utilizado, etc.
- ✓ Si no ha sido posible antes, active el sistema de alarma anti-atraco.
- ✓ Evitar que nadie toque o altere los objetos que puedan aportar datos de la policía.
- ✓ Se debe cursar aviso a las Fuerzas de seguridad del estado y al Dpto. de Seguridad, y a su inmediato superior en **GARDA SERVICIOS DE SEGURIDAD, S.A.**, manteniendo la puerta de la entidad cerrada hasta su llegada.
- ✓ Es necesario tomar la filiación de los testigos oculares del atraco para que posteriormente se les tome declaración.
- ✓ A la mayor brevedad posible cumplimente los datos de la ficha “descripción de sospechosos y delincuentes” y destruya ejemplares entre los testigos oculares para su cumplimentación.
- ✓ No se comentarán datos del atraco con nadie salvo con el Jefe de Seguridad y Fuerzas de Seguridad del estado.
- ✓ No se harán declaraciones a ningún medio de comunicación.
- ✓ Facilite a los Cuerpos y Fuerzas de Seguridad del estado, encargados del caso, todos los datos de que disponga con respecto al atraco.

El funcionigrama cronológico de estas normas posteriores a un atraco es el que figura a continuación.

## DESCRIPCIÓN DE SOSPECHOSOS

### DESCRIPCIÓN FÍSICA

ALTURA:..... Peso.....  
Edad..... Sexo.....  
Raza..... País.....

- Alerta

Estado de - Normal  
- Dopado

Cicatrices o marcas visibles

.....  
.....

### METODO DE HUIDA

Dirección.....  
Vehículo.....  
Matricula.....  
Modelo.....  
Color.....  
Ocupantes.....

Observaciones

.....  
.....

**dibujo hombre**.....  
.....  
.....

Tipo sombrero  
Color y longitud del cabello  
Color de ojos

Tipo de funciones  
 Redondas     Anguladas  
 Barba         Bigote  
 Patillas       Normal  
Camisa.....  
Corbata.....  
Chaqueta.....  
Arma.....  
 Zurdo         Diestro

Pantalones.....  
Zapatos.....



## DESCRIPCIÓN DE SOSPECHODOS

Use un impreso distinto para cada uno de los sospechosos y anote los datos de la forma mas detallada posible.

Nombre o apodo (él ha sido mencionado por los otros delincuentes)	
.....	.....
Sexo.....	Raza.....
Edad aprox.....	Altura.....
Peso.....	Compleción.....
Pelo.....	Frente.....
Pómulos.....	Cejas.....
Orejas.....	Barbilla.....
Ojos.....	Boca.....
Mandíbula Inferior.....	Nariz.....
Brazos.....	Piernas.....
Manos.....	Rostro.....
Arrugas.....	Movilidad (diestro, zurdo).....
Voz.....	idioma y acento.....
Arma.....	Pronunciación.....
Vestuario (incluidas mascararas, sortijas, pulseras, sombreros, insignias, colgantes, etc.)	
.....	
Medios de huida y dirección de la misma (si usaron vehículo, marca, modelo, color, matricula).....	
.....	
Qué palabras dijo durante el hecho, qué tocó, qué hizo, etc.....	
.....	
Otros datos (cicatrices, señales)	
.....	
Fecha.....	Nombre.....
Firma.....	Apellidos.....

## DESPUÉS DE UN ATRACO

FINALIZACION DEL ACTO  
DE ATRACO

NO PERSIGUE A LOS  
DELINCUENTES OBSERVE  
SU HUIDA

ACTIVE LA ALARMA SI NO  
PUEDO HACERLO ANTES

EVITAR LA ALTERACIÓN  
DE PRUEBAS

AVISAR A:  
- FUERZAS Y CUERPOS DE SEGURIDAD  
DEL ESTADO.  
DEPARTAMENTO DE SEGURIDAD

TOMAR FILIACION  
DE TESTIGOS

DISTRIBUIR Y  
CUMPLIMENTAR A FICHAS:  
- DESCRIPCIÓN DE SOSPECHOSOS  
- DESCRIPCIÓN DE DELINCUENTES

NO HACER COMENTARIOS  
SOBRE EL ATRACO CON NINGUNA  
PERSONA AJENA

APORTAR TODOS LOS  
DATOS A LAS FUERZAS Y  
CUERPOS DE SEGURIDAD  
DEL ESTADO

CONFECCION DEL PARTE  
DIARIO DE SEGURIDAD

NORMALIDAD

## INUNDACIÓN

Aunque la emergencia por la materialización de este tipo de riesgos suele estar considerada como “blanda”, nuestra experiencia nos demuestra que a veces se producen grandes pérdidas económicas y materiales en una instalación producidas incluso, por avería e la red interna de distribución, siendo estos tipos de casos suficientemente graves como para justificar la aplicación de unas normas de actuación.

El Vigilante de Seguridad de GARDA SERVICIOS DE SEGURIDAD S.A., ante una emergencia de estas características, deberá proceder como se describe a continuación:

- ✓ Tras la recepción del aviso de la emergencia o la detección de la misma, el vigilante de Seguridad de GARDA SERVICIOS DE SEGURIDAD, S.A., deberá comprobar “ in situ” la magnitud de la emergencia. Valorando al mismo tiempo si puede neutralizarla por sus propios medios si necesitaría la colaboración de las Fuerzas Exteriores (Bomberos)
- ✓ Procederá de inmediato al cierre de la llave de paso y el interruptor general eléctrico si fuese necesario.
- ✓ Si observa dificultades para la neutralización de la emergencia para sus propios medios, cursará aviso inmediato a las Fuerzas Exteriores (Bomberos), para su intervención, a su inmediato superior en GARDA SERVICIOS DE SEGURIDAD, S.A. y al Responsable de Seguridad de la Entidad Cliente.
- ✓ Procurará evacuar de la zona afectada todos los objetos, documentos, maquinaria portátil, etc, que pudiesen verse afectados.
- ✓ Una vez hagan acto de presencia las Fuerzas Exteriores, (Bomberos), el Vigilante de Seguridad se pondrá a su disposición, si ello es posible o si así lo requieren los Bomberos.

- ✓ Una vez controlada la inundación, y siguiendo instrucciones del Responsable de Seguridad de la Entidad Cliente, cursará aviso a la persona responsable de la zona afectada para hacerse cargo de la situación.
- ✓ Controlada la emergencia y avisadas las personas necesarias, el Vigilante de Seguridad procederá a la confección del Parte Diario de seguridad pertinente,
- ✓ en duplicado ejemplar, uno para la Entidad Cliente y otro para GARDA SERVICIOS DE SEGURIDAD, S.A.

El funcionigrama correspondiente a estas normas de actuación se detalla a continuación

## INUNDACION

NORMALIDAD

AVISO O DETECCIÓN DE EMERGENCIA DE INUNDACION

ACTUACIÓN SOBRE ZONA AFECTADA  
VALORACIÓN MAGNITUD

POSIBILIDAD NEUTRALIZAR CON MEDIOS PROPIOS

NO ES POSIBLE EL CONTROL DE LA EMERGENCIA CON MEDIOS PROPIOS

CIERRE LLAVE DE PASO ZONA AFECTADA

CIERRE LLAVE DE PASO SI ES POSIBLE

DESCONEXION INTERRUPTOR ELECTRICO ZONA AFECTADA SI FUESE NECESARIO

DESCONEXION INTERRUPTOR GENERAL SI FUESE NECESARIO

AVISO INMEDIATO SUPERIOR EN GARDA Y RESPONSABLE DE SEGURIDAD ENTIDAD CLIENTE

AVISO FUERZAS EXTERIORES  
AVISO SUPERIOR EN GARDA  
AVISO RESPONS.SEGURIDAD

EVACUACIÓN ZONA AFECTADA DE OBJETOS, MERCANCÍAS, ETC.

EVACUACIÓN ZONA AFECTADA DE OBJETOS , MERCANCÍAS, COLABORACIÓN CON BOMBEROS, ETC.

CONFECCION DEL PARTE DIARIO DE SEGURIDAD

NORMALIDAD

Con independencia de las medidas adoptadas por cada uno de nuestros clientes y por cada uno de los ocupantes de las distintas áreas que lo compongan, y a pesar de tener muy en cuenta la ubicación del parque de Bomberos más próximo, es de vital importancia arbitrar unas normas de actuación y de intervención, que contrarresten la materialización de este tipo de riesgo, cuyas consecuencias pueden ser devastadoras, independientemente de si el fuego es provocado o fortuito.

Para lograr una protección eficaz, es necesario prever las secuencias de actuación ante esta emergencia, actuando como se describe a continuación.

- ✓ Ante una emergencia por incendio el Vigilante de Seguridad de GARDA SERVICIOS DE SEGURIDAD, S.A., acudirá al lugar afectado con la máxima rapidez y comprobará la magnitud de la emergencia.
- ✓ Con los medios disponibles, comenzará las labores de extinción del foco de incendio, evaluando al mismo tiempo la necesidad de ayuda exterior para lograr el control de la situación.
- ✓ Si se observan dificultades para la extinción, o se hace imposible su control con los medios disponibles, se cursará urgente aviso a las Fuerzas Exteriores (Bomberos), para su intervención, al responsable de Seguridad de la Entidad Cliente y a su inmediato superior en GARDA SERVICIOS DE SEGURIDAD, S.A., quien se personará en el lugar de los hechos de inmediato.
- ✓ Si la magnitud del incendio así lo indicase, se procederá a la evacuación de la zona afectada, evitando situaciones de pánico.

- ✓ Cuando las Fuerzas Exteriores (Bomberos) se personen en la zona afectada, se pondrán a su disposición si ello es posible, los planos de distribución de la instalación incendiada, prestándoles toda la colaboración e información que nos requieran.
- ✓ Controlada la situación de emergencia, se procederá a confeccionar el Parte Diario de Seguridad detallando los hechos acontecidos, en duplicado ejemplar, uno para la Entidad Cliente y otro para GARDA SERVICIOS DE SEGURIDAD, S.A.

El funcionigrama que corresponde a éstas normas de actuación se detalla a continuación.

## INCENDIO

NORMALIDAD

AVISO DE EMERGENCIA  
POR INCENDIO

ACTUACIÓN SOBRE EL  
LUGAR AFECTADO

CONTROL Y EXTINCIÓN CON  
MEDIOS DISPONIBLES

EVALUACIÓN DE POSIBILIDAD  
CONTROL

CONTROL DE INCENDIO

AVISO FUERZAS EXTERIORES  
(BOMBEROS), JEF ESEGU, E  
INMED. SUPER. EN GARDA)

PREPARACIÓN PLANOS  
USO BOMBEROS Y  
COLABORACION

EXTINCIÓN TOTAL

ACTUACIÓN BOMBEROS  
EXTINCIÓN TOTAL

CONFECCION DEL PARTE  
DIARIO DE SEGURIDAD

NORMALIDAD

IMPOSIBILIDAD DE  
CONTROL CON MEDIOS  
PROPIOS

EVACUACIÓN DE LA ZONA  
AFECTADA