

Manual de Protocolos Operativos para el   
Personal de Seguridad y Vigilancia

Nota: Un Manual de Protocolos Operativos para el personal es fundamental para garantizar que el equipo actúe de manera coherente y eficiente.   
Este esquema general lo puedes adaptar a las características particulares de tu organización.

**Índice**

Introducción

Objetivo del Manual

Alcance

Definiciones Clave

Protocolo de Rondas de Vigilancia  
Rondas de Vigilancia a Pie  
Rondas de Vigilancia en Vehículo

Protocolo para el Control de Accesos  
Identificación y Registro  
Control de Acceso a Áreas Restringidas

Control de Vehículos  
Inspección de Vehículos al Entrar o Salir  
Procedimientos para la Gestión de Estacionamientos

Manejo de Situaciones Conflictivas  
Confrontaciones Verbales  
Protocolos para Solicitar Apoyo Adicional

Manejo de Amenazas Físicas  
Técnicas de Defensa Personal y Restricción  
Procedimientos para Detener e Informar a Individuos Hostiles

Uso y Mantenimiento de Equipos de Seguridad  
Mantenimiento Regular y Comprobaciones de Funcionamiento de Equipos de Vigilancia  
Procedimientos para la Respuesta a Fallos de Sistema

Uso Correcto del EPP  
Protocolos para el Reemplazo y Mantenimiento de EPP

Gestión de Información Sensible  
Protección de Datos  
Manejo Seguro de Documentos y Datos Digitales

Breach de Seguridad  
Pasos Inmediatos  
Comunicación con el Equipo de TI y Autoridades

Respuesta a Emergencias Médicas  
Evaluación de la Situación  
Decisiones sobre cuándo llamar a servicios de emergencia

Soporte Vital Básico  
Procedimientos para Realizar RCP  
Manejo de Obstrucción de Vías Aéreas  
Uso de Desfibriladores Externos Automáticos (DEA)

Protocolos para Situaciones Específicas  
Amenazas de Bomba  
Procedimientos de Búsqueda y Evacuación  
Comunicación con las Autoridades de Desminado y Manejo de Explosivos

Actos de Terrorismo  
Directrices para la Identificación y Respuesta Inmediata  
Protocolos de Colaboración con Fuerzas del Orden y Servicios de Emergencia

Derechos Humanos y Ética: Escenarios de Toma de Decisiones Éticas  
Escenario 1: Manejo de Información Sensible  
Escenario 2: Uso de Fuerza  
Escenario 3: Discriminación  
Escenario 4: Colaboración con las Autoridades

Manejo de la Diversidad y Sensibilidad Cultural  
Interacción Respetuosa con Personas de Diferentes Culturas, Géneros y Orientaciones Sexuales  
Estrategias para Evitar la Discriminación

Este esquema es un punto de partida para desarrollar un Manual de Protocolos Operativos detallado y adaptado a las necesidades específicas de tu agencia. Es vital que este manual sea accesible a todo el personal y que se actualice regularmente para reflejar cambios en las prácticas operativas o en la legislación relevante.

**Introducción**

El Manual de Protocolos Operativos de [Nombre de la Agencia], es una guía para la ejecución efectiva y profesional de las tareas de seguridad privada y vigilancia. Este documento es un recurso fundamental para todos nuestros agentes y personal administrativo, diseñado para garantizar que todos los miembros del equipo estén plenamente informados sobre nuestras operaciones, procedimientos estándar, y políticas.

Nuestra agencia se dedica a proporcionar un servicio de seguridad de la más alta calidad, protegiendo los intereses y bienestar de nuestros clientes y sus propiedades. Con un enfoque en la excelencia operativa, la integridad y la responsabilidad, nuestro equipo trabaja incansablemente para mantener un entorno seguro y protegido.

La seguridad privada es más que simplemente vigilar; es un compromiso con la protección de las personas, la prevención de incidentes y la respuesta efectiva ante situaciones de emergencia. Para cumplir con estos objetivos, es crucial que cada miembro de nuestro equipo entienda su papel y cómo sus acciones individuales se integran en el marco más amplio de nuestras operaciones de seguridad.

Este manual es una parte vital de nuestro programa de capacitación y formación continua. A través de él, establecemos los estándares y procedimientos para realizar nuestras tareas de manera efectiva y eficiente, asegurando que todas las intervenciones se realicen de acuerdo con las mejores prácticas de la industria y respetando siempre los derechos y la dignidad de todas las personas con las que interactuamos.

Los procedimientos contenidos en este manual han sido meticulosamente desarrollados y son revisados regularmente para adaptarse a los cambios en las leyes, tecnologías y tácticas de seguridad. Estamos comprometidos no solo con el cumplimiento de las regulaciones y estándares de la industria, sino también con la superación de las expectativas de nuestros clientes a través de la innovación y la mejora continua.

Invitamos a todos los miembros de [Nombre de la Agencia] a familiarizarse con este manual, comprender profundamente sus contenidos y aplicar estos procedimientos en su trabajo diario. Juntos, podemos asegurar un entorno seguro y protegido, reforzando nuestra reputación como líderes en el sector de la seguridad privada.

**Objetivo del Manual**

El propósito principal de este Manual de Protocolos Operativos es establecer un conjunto coherente y estandarizado de directrices para todas las operaciones y actividades llevadas a cabo por [Nombre de la Agencia]. Este documento sirve como una herramienta esencial para garantizar que nuestro equipo de seguridad privada y vigilancia ejecute sus responsabilidades de manera eficaz, profesional y uniforme en todo momento. Los objetivos específicos de este manual incluyen:

* **Establecer Expectativas Claras:** Proporcionar una guía detallada sobre las expectativas de desempeño para cada rol dentro de la agencia, asegurando que todos los miembros del equipo entiendan sus responsabilidades individuales y cómo contribuyen al éxito general de nuestras operaciones de seguridad.
* **Promover la Mejor Práctica:** Ofrecer un recurso integral que refleje las mejores prácticas de la industria de la seguridad privada y vigilancia. Este manual ha sido diseñado para alinear nuestras operaciones con los estándares profesionales más altos, promoviendo la excelencia en todas nuestras actividades.
* **Facilitar la Capacitación y Formación:** Servir como un componente clave en el programa de capacitación para el personal nuevo y existente. Al proporcionar una referencia clara y accesible, el manual es una pieza fundamental en la formación continua, permitiendo el desarrollo profesional de nuestro equipo y la mejora de sus habilidades operativas.
* **Mejorar la Coordinación y Comunicación:** Asegurar que todos los miembros del equipo estén en la misma página con respecto a los procedimientos operativos, promoviendo una comunicación eficaz y una coordinación fluida entre diferentes áreas de la agencia. Esto es vital para la gestión eficiente de incidentes y la respuesta a emergencias.
* **Garantizar la Conformidad Legal y Ética:** Proporcionar orientación sobre cómo cumplir con las regulaciones legales y los principios éticos relevantes para la seguridad privada y la vigilancia. Este enfoque garantiza que todas las acciones tomadas por nuestro personal sean justas, respetuosas y en plena conformidad con las leyes aplicables.
* **Gestionar Riesgos y Respuestas a Emergencias:** Establecer procedimientos claros para la identificación, evaluación y manejo de riesgos, así como para la respuesta efectiva ante diversas situaciones de emergencia. Esto incluye la preparación para desastres naturales, incidentes de seguridad y cualquier otra contingencia que pueda surgir.
* **Promover la Mejora Continua:** Fomentar un enfoque proactivo hacia la revisión y actualización periódica de los procedimientos operativos, incorporando retroalimentación del equipo, lecciones aprendidas de incidentes anteriores y cambios en el entorno operativo para mejorar constantemente nuestras operaciones.

Este manual es un documento evolutivo que se actualizará regularmente para reflejar las nuevas prácticas, tecnologías y requisitos legales. Al adherirnos a las directrices aquí establecidas, [Nombre de la Agencia] se compromete a mantener un entorno seguro y protegido, al tiempo que se respeta la dignidad y los derechos de las personas que servimos.

**Alcance**

El Manual de Protocolos Operativos de [Nombre de la Agencia] ha sido diseñado con un alcance destinado a guiar a todo el personal en la ejecución de sus tareas relacionadas con la seguridad privada y vigilancia. Este documento es aplicable a una amplia gama de situaciones y escenarios operativos, y su uso es mandatorio para todos los miembros del equipo, independientemente de su posición o función dentro de la organización. A continuación, se detalla el alcance específico de este manual:

* **Personal de Seguridad y Vigilancia:** Incluye a todos los agentes de seguridad en terreno, supervisores de turno, y cualquier otro empleado directamente involucrado en actividades de vigilancia y seguridad física. Estos procedimientos son fundamentales para su desempeño diario, asegurando una actuación coherente y profesional.
* **Personal Administrativo y de Apoyo:** Aunque no estén involucrados directamente en las operaciones de seguridad en terreno, es crucial que el personal administrativo comprenda los procedimientos operativos relevantes para su rol. Esto incluye la gestión de incidentes, la comunicación en situaciones de crisis y el manejo de información sensible.
* **Gestión de Emergencias y Respuesta a Incidentes:** El manual proporciona directrices claras para la respuesta a una amplia gama de emergencias, desde incidentes de seguridad hasta desastres naturales. Esto asegura una actuación rápida y coordinada en situaciones críticas.
* **Procedimientos de Rutina y de Emergencia:** Cubre tanto las operaciones diarias, como las rondas de vigilancia y el control de accesos, como las respuestas a situaciones imprevistas o de emergencia. Se busca garantizar la preparación y capacidad de respuesta en todo momento.
* **Capacitación y Desarrollo del Personal:** El manual es una herramienta clave en el programa de formación continua del personal, ofreciendo un recurso de aprendizaje para el entrenamiento inicial, así como para la actualización y perfeccionamiento de habilidades.
* **Cumplimiento Legal y Ético:** Instruye sobre cómo realizar todas las operaciones dentro de los marcos legal y ético aplicables, enfatizando la importancia de actuar de manera justa y conforme a la ley en todo momento.
* **Uso y Mantenimiento de Equipos:** Describe los procedimientos para el uso correcto, mantenimiento y verificación del equipo de seguridad, incluyendo tecnología de vigilancia, equipos de protección personal, y cualquier otro recurso crítico para las operaciones de seguridad.

El alcance de este manual es dinámico y se revisará y actualizará periódicamente para reflejar cambios en las leyes, tecnologías, mejores prácticas de la industria, y las necesidades de nuestros clientes y comunidades a las que servimos. Este enfoque asegura que [Nombre de la Agencia] mantenga su compromiso con la excelencia en seguridad, la protección efectiva de los activos y personas, y el respeto por los derechos y dignidades de todos.

**Definiciones Clave**

Para garantizar una comprensión clara y uniforme de los términos utilizados en este Manual de Procedimientos Operativos, se proporciona a continuación un glosario de definiciones clave. Estas definiciones son fundamentales para la interpretación correcta de las políticas, procedimientos y directrices contenidas en el manual.

* **Agente de Seguridad:** Empleado entrenado y cualificado para realizar tareas de vigilancia, protección de propiedades y personas, y respuesta ante incidentes y emergencias.
* **Análisis de Riesgos:** La identificación y evaluación sistemática de factores que podrían amenazar la capacidad de una organización para operar de manera segura y eficaz. Incluye la evaluación de la probabilidad y el impacto de eventos adversos y la implementación de medidas de mitigación adecuadas.
* **Área Restringida:** Zona designada que requiere autorización especial para el acceso debido a la sensibilidad o importancia de las actividades, información o activos contenidos en ella.
* **Breach de Seguridad:** Un incidente que implica la violación ó vulneración de las medidas de seguridad establecidas, resultando en el acceso no autorizado, divulgación, alteración, pérdida o destrucción de información confidencial, personal o sensible. Un breach de seguridad puede ser físico o digital y requiere una respuesta inmediata para mitigar daños y prevenir futuras violaciones.
* **Control de Accesos:** Proceso o sistema utilizado para regular el ingreso o salida de personas, vehículos o materiales a un área específica, basándose en criterios predeterminados.
* **Desescalar:** La técnica o proceso de reducir la tensión o gravedad de una situación conflictiva o potencialmente peligrosa. La desescalada se logra a través de comunicación calmada, negociación, y técnicas de mediación, buscando una resolución pacífica y minimizando la necesidad de usar la fuerza.
* **Emergencia:** Cualquier situación imprevista que requiere una respuesta inmediata para prevenir o minimizar daños a personas, propiedad o el ambiente.
* **Equipamiento de Protección Personal (EPP):** Equipo proporcionado al personal para su protección contra posibles riesgos laborales. Incluye, pero no se limita a, cascos, gafas de seguridad, chalecos antibalas, y guantes.
* **Escalar:** En el contexto de la seguridad, se refiere al proceso de intensificar la respuesta a una situación o amenaza. Esto puede incluir aumentar la fuerza utilizada, involucrar a más personal de seguridad, o solicitar la asistencia de fuerzas del orden o servicios de emergencia exteriores. Escalar es a menudo necesario cuando la situación se deteriora o la seguridad de las personas o propiedades está en riesgo inminente.
* **Gestión de Crisis:** Proceso por el cual una organización maneja eventos mayores y disruptivos que amenazan dañar a la empresa, su personal o el público. La gestión de crisis implica planificación previa y respuesta efectiva, minimizando el daño y facilitando la recuperación rápida de las operaciones normales.
* **Incidente:** Evento no deseado que tiene el potencial de causar daño a personas o propiedades, interrumpir las operaciones o causar un impacto negativo en la agencia o sus clientes.
* **Informe de Incidente:** Documento oficial que detalla la ocurrencia de un incidente, incluyendo descripción, participantes, testigos, respuesta y cualquier acción correctiva tomada.
* **Principio de Proporcionalidad:** Directriz que asegura que cualquier medida de seguridad, uso de la fuerza o respuesta ante incidentes sea adecuada y no exceda lo que es necesario para manejar una situación específica. Este principio busca equilibrar la respuesta a una amenaza con el respeto a los derechos y la dignidad de todas las personas involucradas.
* **Procedimiento Operativo Estándar (POE):** Conjunto de instrucciones escritas que describen los pasos específicos a seguir para realizar una tarea o actividad dentro de las operaciones de seguridad.
* **Protocolo de Emergencia:** Conjunto de directrices diseñadas para preparar y guiar a una organización y su personal a través de la respuesta a incidentes críticos y situaciones de emergencia. Los protocolos de emergencia incluyen procedimientos específicos para evacuación, comunicación, y primeros auxilios, entre otros.
* **Ronda de Vigilancia:** Inspección regular y sistemática de un área o propiedad para identificar y prevenir posibles riesgos de seguridad, incluyendo la detección de actividades sospechosas o condiciones inseguras.
* **Sistema de Gestión de Seguridad:** Marco organizacional que permite la identificación de riesgos, la implementación de medidas de seguridad y la mejora continua de las prácticas de seguridad.
* **Vigilancia Electrónica:** Uso de tecnologías como cámaras de seguridad, sensores de movimiento, y sistemas de alarma para monitorear y proteger propiedades contra accesos no autorizados o actividades delictivas.

Estas definiciones son esenciales para la comprensión y aplicación efectiva de los procedimientos y políticas descritos en este manual. Es importante que todo el personal se familiarice con estos términos y los utilice correctamente en el contexto de sus responsabilidades y comunicaciones diarias. Este glosario debe revisarse y actualizarse regularmente para reflejar cambios en la terminología estándar de la industria de la seguridad y en las operaciones de [Nombre de la Agencia].

**Protocolo de Rondas de Vigilancia**

Las rondas de vigilancia son una parte esencial de las operaciones de seguridad, diseñadas para prevenir incidentes, detectar actividades sospechosas, y garantizar la seguridad de personas y propiedades. Este protocolo detalla los pasos a seguir para realizar rondas de vigilancia efectivas, tanto a pie como en vehículo.

**Rondas de Vigilancia a Pie**

1. **Preparación**
   * Asegurarse de llevar el equipo necesario: linterna, radio de comunicaciones, dispositivo de grabación (en caso de que sea necesario), y cualquier otro equipo específico requerido.
   * Revisar el registro de incidentes recientes y áreas de interés específico para estar alerta durante la ronda.
2. **Inicio de la Ronda**
   * Registrar el inicio de la ronda en el sistema de seguimiento o libro de registro, incluyendo la hora y cualquier observación inicial.
   * Comunicar por radio el inicio de la ronda al centro de control o supervisor.
3. **Durante la Ronda**
   * Seguir la ruta predeterminada, prestando especial atención a las áreas de riesgo identificadas y puntos de control.
   * Mantener un perfil bajo mientras se observa activamente el entorno, evitando distracciones.
   * Usar la linterna en áreas oscuras para inspeccionar rincones y escondites potenciales.
   * Documentar cualquier irregularidad o incidente inmediatamente, usando el dispositivo de grabación si es necesario.
   * Mantener comunicación regular con el centro de control, reportando el estado y cualquier incidencia.
4. **Finalización de la Ronda**
   * Al completar la ruta, realizar una inspección final de las áreas clave.
   * Registrar la finalización de la ronda en el sistema o libro de registro, incluyendo cualquier observación relevante y la hora de finalización.
   * Comunicar al centro de control o supervisor la finalización de la ronda y reportar cualquier incidencia o irregularidad observada.

**Rondas de Vigilancia en Vehículo**

1. **Preparación del Vehículo**
   * Realizar una inspección visual del vehículo antes de iniciar, verificando que esté en buenas condiciones mecánicas y limpio.
   * Asegurarse de que el vehículo esté equipado con los elementos necesarios: linterna, radio de comunicaciones, conos de señalización, y kit de primeros auxilios.
2. **Inicio de la Ronda**
   * Registrar el inicio de la ronda en el sistema de seguimiento o libro de registro con detalles del vehículo y la hora de inicio.
   * Comunicar por radio al centro de control o supervisor el inicio de la ronda.
3. **Durante la Ronda**
   * Seguir la ruta designada, manteniendo una velocidad adecuada para observar el entorno de manera efectiva.
   * Iluminar con los faros del vehículo áreas específicas si es necesario, sin comprometer la seguridad o privacidad.
   * Parar el vehículo en puntos de control predeterminados para realizar inspecciones a pie si es requerido.
   * Reportar cualquier incidencia o irregularidad inmediatamente al centro de control, utilizando la radio de comunicaciones.
4. **Finalización de la Ronda**
   * Realizar una última inspección de las áreas clave antes de concluir la ronda.
   * Registrar la finalización de la ronda en el sistema o libro de registro, incluyendo la hora de finalización y cualquier observación.
   * Comunicar la finalización de la ronda al centro de control o supervisor y reportar cualquier incidencia observada durante la misma.

En ambos casos, es fundamental mantener un alto nivel de vigilancia y atención durante toda la ronda, así como seguir los protocolos de comunicación y documentación establecidos. Las rondas de vigilancia deben adaptarse a las condiciones específicas de cada sitio y ser flexibles para responder a cualquier eventualidad o cambio en el entorno.

**Protocolo para el Control de Accesos**

El control de accesos es fundamental para garantizar la seguridad de las instalaciones, personal, y activos. Este protocolo establece los pasos necesarios para una verificación eficaz de identidades y el registro de visitantes, así como los métodos para controlar el acceso a áreas restringidas.

**Identificación y Registro**

1. **Preparación del Punto de Control**
   * Asegurarse de que el área de control esté equipada con los sistemas necesarios para la identificación: sistemas de registro, cámaras de seguridad, y dispositivos de lectura de identificación.
   * El personal de seguridad debe estar debidamente uniformado y capacitado en las técnicas de comunicación y registro de visitantes.
2. **Recepción de Visitantes**
   * Saludar cortésmente a los visitantes y solicitar una identificación oficial (INE, pasaporte, o cualquier otro documento válido).
   * Verificar la identidad del visitante comparando la foto del documento con la persona.
3. **Registro de Visitantes**
   * Registrar en el sistema de control de accesos los datos del visitante: nombre completo, tipo de identificación proporcionada, número de identificación, motivo de la visita, y persona o departamento a visitar.
   * Tomar una fotografía del visitante, si el protocolo lo requiere.
   * Entregar un pase de visitante, que debe ser visible durante toda la estancia en las instalaciones.
4. **Información sobre Políticas de Seguridad**
   * Informar a los visitantes sobre las políticas de seguridad relevantes, incluyendo restricciones de áreas específicas y procedimientos en caso de emergencia.
5. **Finalización del Registro**
   * Indicar al visitante cómo llegar a su destino o, si es necesario, llamar a un empleado de la empresa para que lo acompañe.
   * Recordar a los visitantes que deben devolver el pase de visitante a su salida.

**Control de Acceso a Áreas Restringidas**

1. **Identificación de Áreas Restringidas**
   * Todas las áreas restringidas deben estar claramente señalizadas y, si es posible, aisladas mediante barreras físicas o sistemas electrónicos de control de accesos.
2. **Métodos de Control de Accesos**
   * Implementar sistemas electrónicos que requieran tarjetas de acceso, códigos PIN, o autenticación biométrica para entrar.
   * El personal de seguridad debe verificar la autorización de todas las personas que intenten acceder, comparando su identificación o pase de acceso con la base de datos de autorizaciones.
3. **Registro y Monitoreo**
   * Mantener un registro electrónico de todos los accesos a áreas restringidas, incluyendo hora, fecha, y detalles de la persona que accede.
   * Utilizar cámaras de vigilancia para monitorear las entradas, salidas, y actividad dentro de áreas restringidas.
4. **Auditorías de Seguridad**
   * Realizar auditorías regulares de los registros de acceso para identificar cualquier patrón sospechoso o intento de acceso no autorizado.
   * Revisar y actualizar periódicamente las autorizaciones de acceso para asegurar que solo el personal relevante tenga acceso a áreas restringidas.

Este procedimiento para el control de accesos está diseñado para ser riguroso pero eficiente, minimizando la interrupción para el personal y visitantes legítimos mientras se mantiene una alta seguridad contra accesos no autorizados. La capacitación continua del personal de seguridad en estos procedimientos es esencial para su implementación efectiva.

**Control de Vehículos**

El control adecuado de vehículos dentro y alrededor de las instalaciones es vital para mantener un entorno seguro y organizado. Esto incluye la inspección de vehículos al entrar o salir, así como procedimientos eficientes para la gestión de estacionamientos.

**Inspección de Vehículos al Entrar o Salir**

1. **Preparación para la Inspección**
   * Establecer un punto de control para la inspección de vehículos, claramente señalizado y equipado con las herramientas necesarias para la inspección, como linternas, espejos de inspección de bajo vehículo, y dispositivos de registro.
2. **Proceso de Inspección al Entrar**
   * Al aproximarse un vehículo, señalizar al conductor para que se detenga en el punto de control.
   * Realizar una inspección visual del exterior del vehículo buscando anomalías o signos de alteración.
   * Usar espejos de inspección para verificar la parte inferior del vehículo.
   * Solicitar al conductor y pasajeros que abran el maletero y otras áreas de almacenamiento para una inspección visual.
   * Registrar la placa, marca, modelo y color del vehículo, así como la identificación del conductor y el propósito de la visita.
3. **Proceso de Inspección al Salir**
   * Verificar que el vehículo y sus ocupantes tengan la autorización para retirar cualquier material o equipo de las instalaciones.
   * Realizar una inspección visual para asegurar que no se estén sacando artículos no autorizados.
   * Confirmar la coincidencia de los artículos con cualquier pase de salida emitido.
4. **Finalización de la Inspección**
   * Agradecer al conductor por su cooperación.
   * Levantar la barrera o señalar para permitir el paso del vehículo.

**Procedimientos para la Gestión de Estacionamientos**

1. **Asignación de Espacios**
   * Designar áreas específicas de estacionamiento para empleados, visitantes, carga y descarga, y vehículos oficiales.
   * Señalizar claramente estas áreas y proporcionar información sobre el estacionamiento a todos los conductores.
2. **Control de Acceso al Estacionamiento**
   * Instalar barreras de control de acceso o personal de seguridad para monitorear la entrada y salida de vehículos.
   * Emitir permisos de estacionamiento para empleados y tarjetas temporales para visitantes.
3. **Vigilancia y Seguridad**
   * Realizar rondas periódicas de vigilancia en las áreas de estacionamiento para prevenir y detectar actividades sospechosas o inseguras.
   * Instalar cámaras de vigilancia para monitorear las áreas de estacionamiento.
4. **Políticas de Estacionamiento**
   * Establecer y comunicar políticas de estacionamiento, incluyendo restricciones de horario, zonas designadas para ciertos vehículos, y procedimientos en caso de incidentes o accidentes en el estacionamiento.
5. **Mantenimiento y Seguridad**
   * Mantener las áreas de estacionamiento limpias y bien iluminadas.
   * Asegurar que todas las señalizaciones y marcaciones de estacionamiento estén claras y en buen estado.
6. **Gestión de Incidentes**
   * Tener procedimientos claros para el manejo de accidentes o daños a vehículos dentro del estacionamiento, incluyendo la notificación inmediata a los propietarios y la documentación del incidente.

Estos protocolos para el control de vehículos y la gestión de estacionamientos están diseñados para asegurar la seguridad y la eficiencia en el acceso y uso de las instalaciones. La cooperación del personal, visitantes y conductores es esencial para su éxito, y el personal de seguridad debe estar capacitado para implementar estos procedimientos de manera cortés pero firme.

**Manejo de Situaciones Conflictivas**

El manejo adecuado de situaciones conflictivas es esencial para mantener un ambiente seguro y profesional. Las confrontaciones verbales pueden escalar rápidamente si no se manejan correctamente. Este procedimiento detalla cómo abordar confrontaciones verbales, incluyendo técnicas de comunicación para desescalar situaciones tensas y los protocolos para solicitar apoyo adicional.

**Confrontaciones Verbales**

1. **Evaluación Inicial**
   * Mantener la calma y evaluar rápidamente la situación para entender las causas subyacentes de la confrontación.
   * Observar el lenguaje corporal y los signos de agitación en la persona involucrada para prever posibles escaladas.
2. **Establecimiento de Comunicación**
   * Establecer contacto visual y dirigirse a la persona por su nombre si es conocido, para personalizar la interacción.
   * Usar un tono de voz tranquilo y bajo, manteniendo una postura abierta y no amenazante para transmitir calma y control.
3. **Escucha Activa**
   * Escuchar atentamente sin interrumpir, mostrando empatía y comprensión hacia los sentimientos y preocupaciones de la persona.
   * Validar los sentimientos del individuo con frases como "Entiendo por qué esto puede ser frustrante".
4. **Desescalada**
   * Utilizar técnicas de comunicación asertiva para expresar puntos de vista sin provocar mayor conflicto.
   * Ofrecer soluciones o alternativas viables al problema presentado, si es posible.
   * Evitar confrontaciones directas o negativas que puedan intensificar la situación.
5. **Espacio y Tiempo**
   * Dar a la persona un momento para respirar y calmarse si es necesario, ofreciendo salir brevemente del área si el entorno es un factor contribuyente al estrés.
6. **Solicitar Apoyo**
   * Si la situación no mejora o se intensifica, utilizar el dispositivo de comunicación para solicitar apoyo adicional de un supervisor o del equipo de seguridad sin escalar el conflicto.
   * Comunicar claramente la naturaleza de la situación y cualquier información relevante sobre la persona o el conflicto.

**Protocolos para Solicitar Apoyo Adicional**

1. **Comunicación Inmediata**
   * Usar radios, teléfonos, o sistemas de intercomunicación para contactar a un supervisor o al equipo de seguridad.
   * Proporcionar una descripción clara y concisa de la situación, incluyendo la ubicación, el número de personas involucradas, y la naturaleza del conflicto.
2. **Código de Emergencia**
   * Si se establecen códigos de emergencia internos, utilizar el código apropiado para indicar el tipo y la urgencia de la asistencia requerida.
3. **Esperar el Apoyo**
   * Mantener una distancia segura de la persona conflictiva sin darle la espalda, esperando la llegada del apoyo adicional.
   * Continuar intentando desescalar la situación si es posible hacerlo de manera segura.
4. **Informe Detallado**
   * Una vez resuelta la situación, proporcionar un informe detallado del incidente, incluyendo las acciones tomadas para intentar resolver el conflicto, la respuesta de la persona involucrada, y cómo se resolvió finalmente la situación.

Este procedimiento para el manejo de situaciones conflictivas y confrontaciones verbales está diseñado para preservar la seguridad y el respeto dentro de las instalaciones, garantizando que todos los conflictos se manejen de manera profesional y eficaz. La capacitación regular en técnicas de comunicación y resolución de conflictos es crucial para el personal de seguridad, permitiéndoles manejar estas situaciones de manera competente.

**Manejo de Amenazas Físicas**

El manejo efectivo de amenazas físicas es crucial para la seguridad de todos los involucrados. Este procedimiento detalla técnicas de defensa personal y de restricción, enfatizando el respeto por los derechos y la integridad de todas las partes, así como los procedimientos para detener e informar a individuos hostiles de manera segura.

**Técnicas de Defensa Personal y Restricción**

1. **Principios Básicos**
   * Priorizar siempre la desescalada verbal y evitar el enfrentamiento físico siempre que sea posible.
   * Usar la fuerza solo como último recurso, aplicando el principio de proporcionalidad y minimización del daño.
2. **Defensa Personal**
   * Familiarizarse con técnicas básicas de defensa personal que puedan neutralizar temporalmente a un agresor sin causar daño severo, como desvíos y bloqueos.
   * Mantener la calma y evaluar continuamente la situación para buscar la oportunidad de retroceder o pedir ayuda.
3. **Técnicas de Restricción**
   * En caso de necesidad de restricción física, aplicar técnicas de inmovilización que limiten el movimiento del individuo sin comprometer su capacidad para respirar o causar daño innecesario.
   * Estas técnicas deben ser aplicadas solo por personal capacitado en su uso seguro y efectivo.
4. **Respeto por los Derechos e Integridad**
   * Asegurar que todas las acciones tomadas respeten los derechos del individuo y se mantenga su integridad física y moral en todo momento.
   * Monitorear constantemente el estado del individuo restringido y ajustar la aplicación de fuerza como sea necesario.

**Procedimientos para Detener e Informar a Individuos Hostiles**

1. **Solicitud de Apoyo**
   * Solicitar inmediatamente refuerzos al detectar una amenaza física, utilizando radios o teléfonos para comunicarse con el centro de control o colegas cercanos.
2. **Uso de Fuerza**
   * Aplicar fuerza solo cuando sea estrictamente necesario y de manera proporcional a la amenaza presentada.
   * Documentar cualquier uso de la fuerza, incluyendo las circunstancias que llevaron a su aplicación, las técnicas utilizadas, y el resultado.
3. **Detención Temporal**
   * Si es seguro y legal hacerlo, y el personal está capacitado para tal fin, realizar una detención temporal del individuo hasta que llegue la autoridad competente.
   * Asegurarse de que la detención se realice de manera que proteja los derechos del individuo y garantice su seguridad y la de todos los presentes.
4. **Informe y Documentación**
   * Reportar el incidente al supervisor inmediato y a las autoridades pertinentes según sea necesario.
   * Rellenar un informe detallado del incidente, incluyendo la hora, lugar, acciones tomadas, y testigos. Este informe será crucial para cualquier investigación posterior o procedimientos legales.
5. **Revisión y Análisis**
   * Participar en una revisión post-incidente para analizar las acciones tomadas y identificar aprendizajes para mejorar futuras respuestas.

Este procedimiento para el manejo de amenazas físicas enfatiza la importancia de la seguridad, el respeto por los derechos humanos, y la profesionalidad. La capacitación regular en técnicas de defensa personal, estrategias de desescalada, y el uso ético de la fuerza son esenciales para preparar al personal de seguridad para manejar adecuadamente estas situaciones difíciles.

Principio del formulario