

*“LA CAPACITACIÓN DENTRO DEL PROCESO DE PROFESIONALIZACIÓN DE LOS
GUARDAS DE SEGURIDAD EN EL SECTOR RESIDENCIAL”*

REYEVER OLMEDO CALDERON MARIN

CODIGO: 2601004

Abril de 2016

UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA
FACULTAD DE RELACIONES INTERNACIONALES
DIRECCION DE POSGRADOS
ESPECIALIZACION EN ADMINISTRACION DE LA SEGURIDAD

Tabla de Contenidos

Capítulo	1	Introducción e información general	1
	1.1	Introduccion	1
	1.2	Informacion General	3
Capitulo	2.	ANALISIS TEMATICO	7
	2.1.	Ciclos de Capacitación.....	7
	2.2	Fundamentación del ciclo de vigilancia.....	8
	2.3	Reentrenamiento del ciclo de vigilancia	9
	2.4.	Temática, contenido e intensidad propuesta	10
Capitulo	3.	Recomendaciones y conclusiones.....	11
	3.1	Conclusiones	11
	3.2	Recomendaciones.	13
	3.2.1	Conocimiento de la ley de propiedad horizontal.....	13
	3.2.2	Protección de medio ambiente.....	15
	3.2.3	Manejo de mascotas.....	16
	3.2.4	Atención al cliente.....	17
	3.2.5	Medios tecnológicos.....	18
Capitulo	4	bibliografía y/o lista de referencias.....	20

CAPÍTULO 1

INTRODUCCIÓN E INFORMACIÓN GENERAL

1.1.- INTRODUCCIÓN.-

En el contexto actual, la capacitación se constituye en un factor medular importante dentro de la dinámica, tanto de las empresas de seguridad, como de sus clientes. Y ello obliga a precisar elementos importantes dentro del proceso de formación y profesionalización del personal operativo de la seguridad en el sector residencial. En la investigación utilizaremos métodos teóricos prácticos como la observación, el análisis documental y los análisis de campo existentes en los diferentes medios disponibles, para llegar a una conclusión que solo comprometen mi manera de pensar respecto al tema.

En la actualidad, las empresas de seguridad por la misma dinámica de sus servicios y la premura del tiempo para la instalación de los puestos, se han visto obligadas a aceptar las certificaciones de cursos realizados en las diferentes escuelas, con las falencias y debilidades que ellas aportan, pero si consideramos que esta formación es básica y que cada contrato, dependiendo de su ubicación, estructuras, medios, números de servicios, estrato, etc. Imponen una gran diferenciación en el tipo de formación necesaria para el desarrollo de las funciones del personal de seguridad.

Dada la obligación de asumir de manera inmediata la responsabilidad de la seguridad de cada contrato residencial, las empresas no le dan mucha importancia al hecho de no tener bien entrenado a su personal de guardas de seguridad, y en

consecuencia no valoran la **capacitación** que estos deben tener para desempeñar su actividad en la prestación de los servicios.

La formación de nuestro talento humano. Es fundamental para el desarrollo y crecimiento de cualquier organización y en consecuencia se ubica como una opción estratégica más, dentro de las empresas ya que, del desempeño de cada uno de los integrantes de la seguridad depende ese factor diferencial de calidad y resultados en cada uno de los proyectos, la capacitación no se puede ver desde la alta gerencia como un gasto sino como una inversión, generando un impacto positivo en busca de entregar un producto final de calidad al cliente que contrata un servicio, más aun cuando las tarifas de servicio de seguridad se encuentran reguladas por la superintendencia de vigilancia y seguridad, obligando a que la competencia con las demás empresas del sector se den, con aspectos tan relevantes como la calidad de los servicios.

Entonces debemos capacitar a nuestros guardas y supervisores, y en general a todo el personal de la operación; con una multiplicidad de conocimientos y destrezas que nos permitan adaptarnos a las cambiantes condiciones de los servicios, teniendo en cuenta que Colombia es un país con unos índices de inseguridad altos, lo que presupone una formación de competencias que le permita a nuestros hombres adaptarse a los cambios y actualizarse constantemente, brindándoles a nuestras unidades en servicio una autonomía de pensamiento y acción que les permitan reaccionar y actuar de manera preventiva y reactiva de manera adecuada.

1.2.- INFORMACION GENERAL.-

El proceso de formación profesional está fundado entre otros por un vínculo teórico práctico, este concepto tiene sus raíces en el pensamiento pedagógico de avanzada del siglo XIX, en el que se destacó José Martí y Pérez, quien entre sus consideraciones aclaró que la educación debía estar vinculada a la práctica para preparar al hombre para la vida. Manifestando que **“En la escuela se ha de aprender el manejo de la fuerza con que en la vida se ha de luchar. Escuelas no debía decirse, sino talleres, y la pluma debía, manejarse por las tardes en las escuelas; pero por las mañanas la azada”**¹

Como respuesta a estos importantes requerimientos de profesionalización del personal de seguridad, derivados de las constantes transformaciones de la técnica, la tecnología y la organización de los procesos operativos de la seguridad, adquiere especial connotación la vinculación de la teoría y la práctica, a través de la integración de las escuelas de formación de seguridad con el sector operativo de las empresas ya que se demanda un aprendizaje en condiciones reales. Para lograr este nivel de preparación es necesario desarrollar modelos educativos que conciben el aprendizaje en la práctica y para la práctica

Las empresas deben fortalecer los conocimientos, mediante capacitación y entrenamiento en busca de mantener un mejoramiento continuo del personal de

¹ AÑORGA MORALES, J. El enfoque sistémico en el mejoramiento de los recursos humanos. La Habana: Ed. Pueblo y Educación, 2001.

seguridad, es importante tener en cuenta que las escuelas de capacitación no profundizan en ninguno de los temas que imparten durante sus jornadas pedagógicas, ya que estas son muy generales y poco o nada tocan la parte casuística de los diferentes entornos en que se encuentra el guarda, cuando está realizando su actividad de seguridad y además no aplican pruebas de conocimiento para medir las competencias de cada persona, dejando un gran vacío conceptual e impidiendo la correcta formación en seguridad.

Se propone la implementación de un plan de capacitación al interior de las empresas de vigilancia que potencialicen y desarrollen las habilidades en los guardas de seguridad, generando competitividad y mayor productividad.

La formación profesional es el conjunto de acciones que permiten a una persona alcanzar y desarrollar los conocimientos indispensables para ocupar un puesto de trabajo, y acrecentar las destrezas necesarias para su progreso laboral, con satisfacción de sus necesidades técnicas y humanas y las de empresa a la cual servir y servirá.²

La capacitación ha cobrado mayor importancia para el éxito de las organizaciones modernas: conjuntos fundamentales de conocimientos y experiencias que les dan una ventaja sobre sus competidores, y desempeña una función central y refuerzo de estas capacidades y sea convertido en parte de la columna vertebral de la instrumentación de estrategias. Las tecnologías en rápido cambio requieren que los

² Barquero Corrales, Alfredo. Administración de recursos humanos (II parte). EUNED, 2005., (p.99)

empleados afinen de manera continua sus conocimientos, aptitudes y habilidades con el fin de manejar nuevos procesos y sistemas.”³

El decreto 356 de 1994, por el cual se expide el estatuto de vigilancia y seguridad privada, determina que: “**Artículo 64º.- Capacitación y entrenamiento.** Todos los servicios de vigilancia y seguridad privada son responsables por la capacitación profesional y el entrenamiento del personal que contraten para prestar los servicios de vigilancia y seguridad privada autorizados.

Estos deberán desarrollar capacitación y entrenamiento al interior de su empresa, estableciendo un departamento de capacitación y dando cumplimiento a lo dispuesto en este Decreto, o exigir al personal el desarrollo de cursos en las escuelas de capacitación y entrenamiento aprobados por la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada.”

De acuerdo al anterior artículo, a través de talento humano se deben fortalecer las capacitaciones por competencias de acuerdo a las necesidades de la organización, teniendo en cuenta que la formación que dan las escuelas de capacitación no cumplen con las necesidades del mercado actual, en un mundo globalizado que permanentemente está cambiando, por lo cual debe existir un proceso de formación

³ (Administración de Recursos Humanos 11ª edición pg.170).

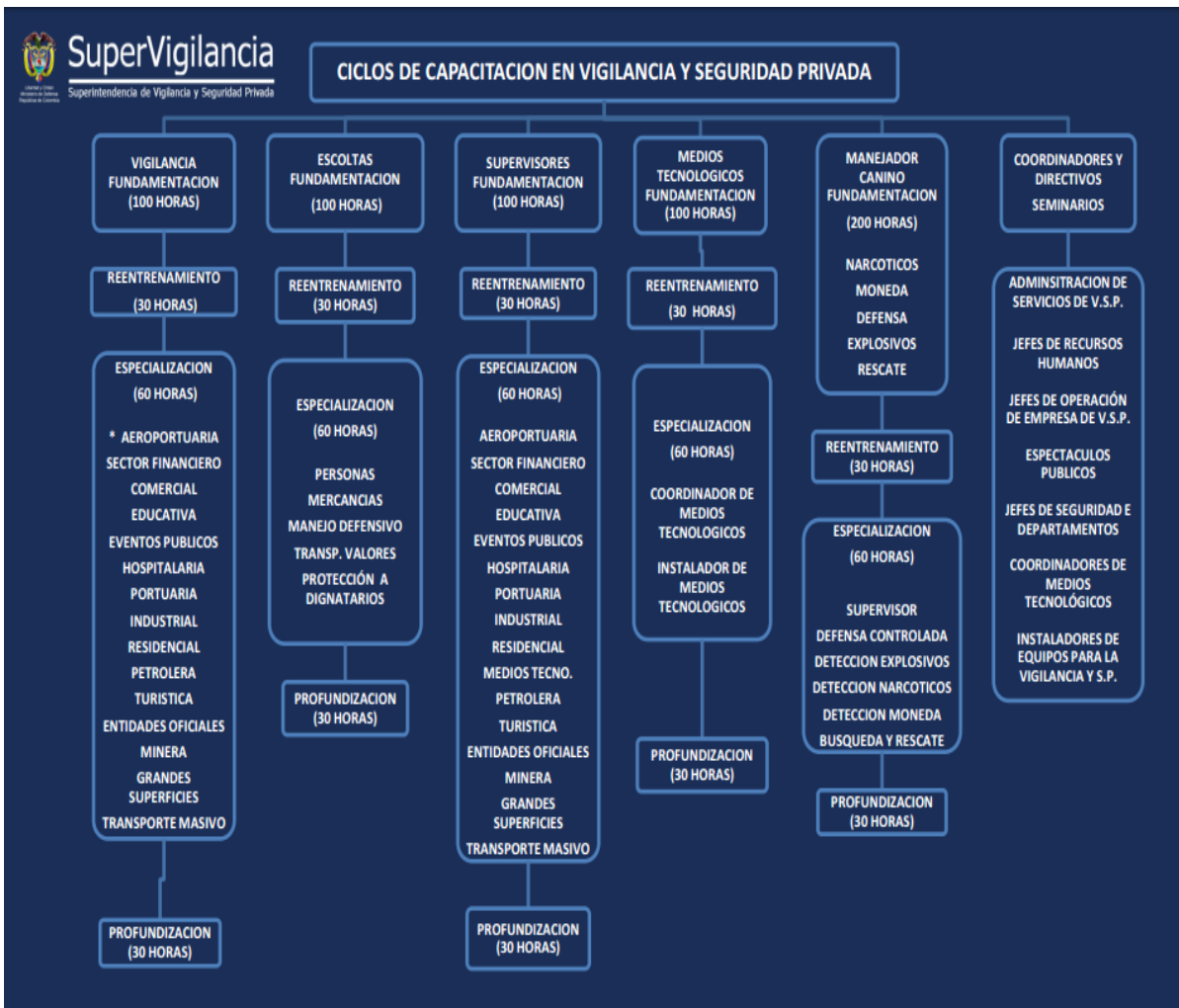
permanente para cumplir con su objetivo final, que es la prestación de un servicio de seguridad idóneo, por medio de los guardas de seguridad.

Al reflexionar ante los procesos de formación que hay actualmente en las escuelas de capacitación autorizadas por la superintendencia de vigilancia y seguridad privada, mediante el decreto 356 de 1994. Podemos inferir, que existen aún muchas falencias en sus procesos de formación académicos, no cumpliendo con el fin para el cual fueron creadas, teniendo en cuenta el contexto actual del país, la seguridad pública debe trabajar a la par con la seguridad privada por la incapacidad del gobierno de brindar seguridad a todos los ciudadanos y proteger sus bienes, de ahí la importancia del vigilante, que debe ser una persona responsable y competente, por eso es fundamental mantener un plan de capacitación permanente de acuerdo a las necesidades de la organización con capacidad académica, técnica y jurídica. Siempre proyectándose al cumplimiento de sus objetivos.

Actualmente al realizar procesos de selección por competencias de acuerdo a la necesidades del sector residencial encontramos que los señores guardas de seguridad desconocen totalmente los procedimientos a realizar y la normatividad legal vigente que rige este sector.

Capítulo 2 ANALISIS TEMATICO.-

2.1. CICLOS DE CAPACITACION Y SEGURIDAD PRIVADA.-



2.2. FUNDAMENTACION DEL CICLO DE VIGILANTE

AREA	FUNDAMENTACION	HRS
SOCIO-HUMANISTICA	INDUCCION	1
	RELACIONES HUMANAS E INTERPERSONALES	4
	ETICA Y PREVENCIÓN DE ADICCIONES	4
	MANEJO DE ESTRES	3
	CALIDAD DEL SERVICIO Y ATENCION AL CLIENTE	6
	SUB-TOTAL HORAS	18
ASPECTOS LEGALES	DERECHOS HUMANOS Y D.I.H.	3
	NORMAS SUPERINTENDENCIA Y CLASES DE SERVICIOS DE V.S.P., MODALIDADES Y MEDIOS	2
	CONSTITUCION NACIONAL	2
	NOCIONES DERECHO PENAL Y LABORAL	3
	DECRETO 2535/93	2
	CODIGO DE POLICIA Y CODIGO DE CONVIVENCIA CIUDADANA	2
	ACTUACIÓN EN LA ESCENA DEL INCIDENTE ley 906 de 2004	2
	RELACIONES CON LAS AUTORIDADES, GRADOS Y DISTINTIVOS DE LA FUERZA PUBLICA	2
	DECRETO 3222/2002	3
SUB-TOTAL HORAS	21	
PROCEDIMIENTOS DE SEGURIDAD PRIVADA	FACTORES DE INSEGURIDAD, PROCEDIMIENTOS DE VIGILANCIA	8
	REDACCION, METODOLOGIA PARA LA RECOLECCION DE INFORMACION Y TOMA DE DECISIONES	4
	MODUS OPERANDI DELINCUENCIAL	4
	CONOCIMIENTO DEL ENTORNO	2
	CONTROL DE ACCESO (SISTEMAS ELECTRONICOS, GARRET, REQUISAS ENTRE OTROS)	7
	PREVENCIÓN DE LA DELINCUENCIA	3
	SUB-TOTAL HORAS	28
AREA TECNICA	CARACTERISTICAS, IDENTIFICACION Y BUSQUEDA DE EXPLOSIVOS	6
	CONOCIMIENTO Y EMPLEO DE EQUIPOS DE COMUNICACIÓN	6
	CONOCIMIENTO Y MANEJO DE ARMAS NO LETALES	4
	SUB-TOTAL HORAS	16
MANEJO DE EMERGENCIAS Y PRIMEROS AUXILIOS	CONTROL DE EMERGENCIAS Y PRIMEROS AUXILIOS	5
	PREVENCIÓN Y MANEJO DE EQUIPOS DE CONTROL DE INCENDIOS	2
	SUB-TOTAL HORAS	7
DEFENSA PERSONAL Y ACONDICIONAMIENTO FÍSICO	DEFENSA PERSONAL	4
	SUB-TOTAL HORAS	4
ARMAMENTO Y TIRO	CONOCIMIENTO DE ARMAS DE FUEGO	2
	EJERCICIO PRACTICO DE TIRO	4
	SUB-TOTAL HORAS	6
TOTAL HORAS MINIMAS		100

Mediante Resolución 4973 de julio de 2001 en su artículo segundo y que modifican el artículo 57 de la Resolución 2852 del 8 de agosto de 2006 se modificaron los ciclos de educación desarrolladas desde el 2006, quedando el ciclo de Fundamentación en 100 horas con este contenido programático.

2.3. CICLO DE REENTRENAMIENTO EN VIGILANTE

AREA	REENTRENAMIENTO EN VIGILANCIA	HRS
SOCIO HUMANISTICA	RELACIONES HUMANAS E INTERPERSONALES	2
	CALIDAD DEL SERVICIO Y ATENCION AL CLIENTE	2
	SUB-TOTAL HORAS	4
ASPECTOS LEGALES	DERECHOS HUMANOS Y D.I.H.	1
	DECRETO 3222/2002	1
	SUB-TOTAL HORAS	2
PROCEDIMIENTOS DE SEGURIDAD PRIVADA	FACTORES DE INSEGURIDAD, PROCEDIMIENTOS DE VIGILANCIA	1
	MODUS OPERANDI DELINCUENCIAL	2
	CONTROL DE ACCESO (SISTEMAS ELECTRONICOS, GARRET, REQUISAS)	5
	SUB-TOTAL HORAS	8
AREA TECNICA	CARACTERISTICAS, IDENTIFICACION Y BUSQUEDA DE EXPLOSIVOS	3
	CONOCIMIENTO Y EMPLEO DE EQUIPOS DE COMUNICACIÓN	1
	CONOCIMIENTO Y MANEJO DE ARMAS NO LETALES	2
	SUB-TOTAL HORAS	6
DEFENSA PERSONAL Y ACONDICIONAMIENTO F.	DEFENSA PERSONAL	4
	SUB-TOTAL HORAS	4
ARMAMENTO Y TIRO	CONOCIMIENTO DE ARMAS DE FUEGO	2
	EJERCICIO PRACTICO DE TIRO	4
	SUB-TOTAL HORAS	6
TOTAL HORAS MINIMAS		30

Mediante la misma Resolución 4973 de julio de 2001 en su artículo segundo y que modifican el artículo 57 de la Resolución 2852 del 8 de agosto de 2006 se modificaron los ciclos de educación desarrolladas desde el 2006, quedando el ciclo de Reentrenamiento en 30 horas con este contenido programático.

De los apartes extractados en el presente ensayo podemos ver que para la superintendencia de vigilancia y seguridad privada consideran que el reentrenamiento es únicamente un mecanismo de recordar los temas ya vistos en la etapa de fundamentación ya que los temarios son los mismos y la intensidad horaria mucho menor, y no se tocan temas a lo largo de la formación en áreas tales como, brigadas de emergencia y evacuación (Donde los guardas de seguridad tienen un protagonismo especial), primeros auxilios, temas legales sobre: manejo de mascotas, basuras, perturbación de la tranquilidad o privacidad, diferenciación y manejo de las áreas comunes y públicas, manejo del estrés etc. Temas estos que hacen parte del día a día de la seguridad y que nunca se trata en las capacitaciones.

Nuestras oficinas de talento humano se limitan a constatar dentro de los procesos de selección, que las unidades cuenten con curso de seguridad aportados por las academias, en las que se reciben algunas horas de teoría y un entrenamiento básico en algunos casos y a ello solo en pocos casos las empresas realizan algunas capacitaciones esporádicas las cuales son insuficientes y poco eficaces en la formación de nuestros guardas con miras a mejorar su desempeño laboral.

Existe un documento muy importante y completo en el área de seguridad residencial denominado Circular 011 de junio de 2011 “**PROTOCOLO DE OPERACIÓN PARA EL SERVICIO DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA FISICA DEL SECTOR RESIDENCIAL**”. El cual no ha sido incluido dentro de las capacitaciones obligatorias de las academias y con ello se demuestra que si se está trabajando en el tema pero no estamos garantizando que la información llegue a quienes prestan sus servicios en esta área.

Dentro del proceso de capacitación para el ciclo de profundización se propone entre otros el siguiente contenido temático e intensidad horaria, la cual apunta a complementar y profesionalizar a nuestras unidades y garantizar su idoneidad en el cargo a desempeñar.

2.4. TEMATICA, CONTENIDO E INTENSIDAD PROPUESTA		
Materia	Sub temas	Intensidad horaria
Violencia intrafamiliar	DECRETO 4799 DE 2011 , por el cual se reglamentan parcialmente las Leyes <u>294</u> de 1996, <u>575</u> de 2000 y <u>1257</u> de 2008. LEY 294 DE 1996 . Por la cual se desarrolla el artículo 42 de la Constitución Política y se dictan normas para prevenir, remediar y sancionar la violencia intrafamiliar	10 h
Medio ambiente	Decreto-Unico-1076-2015 LEY 1259 DE 2008 crear e implementar el Comparendo Ambiental	5 h

Derechos humanos	Ley 16 de 1972 ley 1437 de 2011	2 h
Servicios públicos domiciliarios	Ley 142 de 1994	2 h
Manejo con las mascotas	LEY 746 DE JULIO 19 DE 2002	3 h
Propiedad horizontal	<u>Ley 675 del 2001</u>	5 h
Refuerzo temas del curso básico		15 h
TOTAL		42 h

Capítulo 3

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.

3.1. CONCLUSIONES.-

Las academias de seguridad del país, pese a cumplir con lo determinado por la superintendencia de vigilancia y seguridad privada, no aportan el conocimiento y la práctica necesaria para el cumplimiento de las funciones asumidas contractualmente por las empresas de seguridad, fundados en la baja intensidad horaria para su capacitación y el poco interés de las empresas de disponer de tiempo para su formación integral.

Es necesario consolidar y desarrollar buenos programas académicos que se ajusten a las necesidades reales del entorno y del cliente y estos programas se deben ajustar de manera permanente en la medida que las condiciones cambien, sumado a esto los guardas que se capaciten en el área residencial, se debe mantener dentro de su especialidad con el fin de reducir la rotación de nuestro personal y la falta de preparación en los temas propios de su servicio, lográndose así servicios de calidad.

El recurso humano es la base fundamental de cualquier organización y más aún en el área de la seguridad donde pese a los avances tecnológicos no se ha observado desplazamiento, pero es necesario proporcionar a las empresas personal bien capacitado y con un muy buen entrenamiento que les permitan mejorar su desempeño y garantizar con ellos una actualización permanente. Suena pretencioso pero es necesario llegar incluso a la profesionalización del personal de seguridad pero para ello debemos iniciar por elevar sus niveles de formación. Si logramos una muy buena capacitación de nuestros hombres, vamos a lograr prestar servicios óptimos donde les garanticemos a nuestros clientes servicios efectivos y de esa manera mejorar la imagen de nuestra empresa

La capacitación en las empresas de seguridad, debe entenderse como la oportunidad de aumentar la capacidad operativa de sus hombres y en consecuencia la competitividad de las diferentes unidades de negocio. Pero para ello es indispensable estructurar un programa de capacitación que apunte al logro de las metas de la organización. Entendiéndose eso sí, que el programa de capacitación por sí solo no garantiza el éxito de las empresas, por lo contrario debe hacer parte de una serie de actividades que la organización debe realizar para lograr mejores niveles de competitividad y en consecuencia apuntarle a procesos de calidad, mejoramiento continuo en aspectos como imagen corporativa, posicionamiento de marca, etc.

Como consecuencia de la apertura de mercados y la globalización mundial, la tecnología ya es parte fundamental de los servicios de seguridad que se brindan a la comunidad y en consecuencia es muy difícil competir con las demás empresas con acceso a los mismos medios, más aun cuando nos encontramos frente a un mercado cuyas tarifas se

encuentran reguladas por la superintendencia de vigilancia y seguridad. Por ello la unidad más importante y valiosa para las empresas de seguridad a la hora de marcar la diferencia seguirán siendo sus unidades operativas y más concretamente sus guardas de seguridad, quienes deberán estar identificados con la organización y capacitados para la labor a desempeñar ya que la única manera de poder exigir buenos resultados en el campo operativo es brindar una claridad absoluta respecto de las funciones a cumplir en cada puesto de trabajo, una buena capacitación sobre las formas de cumplir estas funciones y mantener actualizado de acuerdo a las actividades que desempeñara en el puesto de trabajo, por ese motivo es relevante que los programas de capacitación que se estructuren no se limiten a la instalación de los servicios si no que se mantengan de manera permanente y constante durante todo el tiempo del contrato.

3.2. RECOMENDACIONES.

Desarrollar un programa de capacitación ajustado a las necesidades reales del mercado residencial y donde se fusione la teoría con la práctica y se ajusten a los tiempos propios de la operación con bajos costos y grandes resultados. Dentro de esta capacitación planteamos el desarrollo temático propuesto al final del Capítulo 2 (Pág. 10 y 11) para lo cual planteamos el siguiente temario así:

3.2.1 CONOCIMIENTO DE LA LEY DE PROPIEDAD HORIZONTAL:

La Ley 675 del 2001 o de Propiedad Horizontal es la norma que de principio regula los inmuebles donde concurren derechos de propiedad determinados por la ley y aplicables únicamente a bienes privados y derechos a la copropiedad sobre tierras, bienes comunes y áreas públicas. Se busca garantizar la seguridad, tranquilidad y sana convivencia a través de una normatividad caracterizada por la convivencia pacífica y la solidaridad social.

Cuando compartimos espacios o áreas comunes en conjuntos residenciales o edificios de apartamentos es muy común enfrentar problemas entre vecinos. La violación de la privacidad, los ruidos, las mascotas, el manejo de las basuras son entre otras las causas motivadoras de conflictos, los cuales si bien es cierto corresponden al resorte de la administración quien es el llamado a imponer el orden, es a la seguridad a quien le corresponde hacer cumplir las determinaciones que se tomen y eso implica una responsabilidad muy grande.

Debemos saber que cada propietario tiene derecho de dominio exclusivo sobre su unidad privada. Quiere decir que puede vender, enajenar, gravar o ceder la tenencia de su unidad privada, a cualquier título. Por supuesto, hay límites a este derecho, impuestos por las leyes y reglamentos. Por ejemplo, si usted es dueño de un apartamento en una unidad residencial no puede utilizarlo como oficina o local comercial, El propietario también tiene derecho a usar áreas comunes como ascensores, jardines, piscinas y pasillos, entre otros siempre y cuando lo haga según el destino de los mismos, y sin perjuicio del uso legítimo de los demás propietarios. Atándonos a esto, los pasillos no se pueden usar como lugares de juego, o para estacionar bicicletas, motos o vehículos, ni se pueden usar los parqueaderos como depósito de muebles y materiales. Hay que insistir en el cumplimiento de las normas de educación, y ser estrictos con aquellos que arrojan basuras, colillas de cigarrillos, papeles y demás desechos, o a los que piensan que las zonas comunes se utilizan como sanitarias para las mascotas. Hay quienes utilizan las ventanas para colgar la ropa y los tapetes, lo que hace que la estética se vea afectada,

3.2.2 PROTECCION DE MEDIO AMBIENTE:

Infracciones contra las normas ambientales de aseo:

- Sacar la basura en horarios no autorizados por la empresa prestadora del servicio.
- No usar los recipientes o demás elementos dispuestos para depositar la basura.
- Disponer residuos sólidos y escombros en sitios de uso público no acordados ni autorizados por autoridad competente.
- Arrojar basura y escombros a fuentes de aguas y bosques.
- Destapar y extraer, parcial o totalmente, sin autorización alguna, el contenido de las bolsas y recipientes para la basura, una vez colocados para su recolección, en concordancia con el Decreto 1713 de 2002.
- Disponer inadecuadamente animales muertos, partes de estos y residuos biológicos dentro de los residuos domésticos.
- Dificultar, de alguna manera, la actividad de barrido y recolección de la basura y escombros.
- Almacenar materiales y residuos de obras de construcción o de demoliciones en vías y/o áreas públicas.
- Realizar quema de basura y/o escombros sin las debidas medidas de seguridad, en sitios no autorizados por autoridad competente.
- Improvisar e instalar sin autorización legal, contenedores u otro tipo de recipientes, con destino a la disposición de basura.
- Lavar y hacer limpieza de cualquier objeto en vías y áreas públicas, actividades estas que causen acumulación o esparcimiento de basura.

- Permitir la deposición de heces fecales de mascotas y demás animales en prados y sitios no adecuados para tal efecto, y sin control alguno.
- Darle mal manejo a sitios donde se clasifica, comercializa, recicla o se transforman residuos sólidos.
- Fomentar el trasteo de basura y escombros en medios no aptos ni adecuados.
- El no recoger los residuos sólidos en los horarios establecidos por la misma empresa recolectora, salvo información previa debidamente publicitada e informada y debidamente justificada.

3.2.3 MANEJO DE MASCOTAS:

- La Prohibición de transitar perros sueltos por las zonas comunales y las zonas públicas.
- Obligación a algunos ejemplares caninos para ir sujetos por medio de trailla, y provistos de bozal si es el caso específico de perros potencialmente peligrosos.
- Obligación de recoger los excrementos y depositarlos en bolsas de basura domiciliaria y sus sanciones.
- Conocer los caninos potencialmente peligrosos.
- Prohibición a los menores de edad para ser tenedores de los ejemplares potencialmente peligrosos.
- Normas de tenencia de animales en los conjuntos cerrados, urbanizaciones, edificios con régimen de propiedad horizontal.

3.2.4. ATENCIÓN AL CLIENTE

Por tratarse de un tema vital para la seguridad y que se refiere al canal de comunicación entre la empresa y sus clientes y que le permite interactuar y relacionarse entre si es importante que nuestros hombres conozcan, manejen y dominen el tema de servicio al cliente.

- Lo primero es entender en qué tipo de negocio nos encontramos, no como empresa de seguridad, sino como parte de la organización a la cual estamos prestando nuestro servicio.
- Como realizar nuestro trabajo como un profesional de seguridad, como un arte que conocemos y dominamos.
- Entender que nuestro mayor esfuerzo se debe orientar hacia el cliente de nuestro cliente y no simplemente a quien nos contrata para su servicio.
- Generar valor en nuestro servicio.
- Diferencia entre oír y escuchar.
- Aspectos importantes para lograr un buen servicio al cliente:
 - Cortesía
 - Tono de voz.
 - Léxico adecuado
 - Imagen corporativa
 - Actitud
 - Diligencia
- Detalles que hacen la diferencia

- Presentación personal
- Saludar y despedirse siempre.
- Presentarse como medio de generar confianza
- Contacto visual
- Cara amable y actitud positive
- No dedicarse a nada diferente a la atención del cliente
- Que no se debe hacer:
 - Demostraciones de impaciencia o falta de interés.
 - Hablar por celular, radio o teléfono.
 - Realizar anotaciones en los libros de minuta
- Como atender a un cliente molesto o complicado.

3.2.5. MEDIOS TECNOLÓGICOS.

Como lo define la superintendencia de vigilancia y seguridad privada⁴ los medios Tecnológicos. “Son todos aquellos equipos cuyo objeto de destinación o función para la que fue creada se encuentra enmarcada dentro de uno de los 7 numerales del artículo 53 del Decreto 356 de 1994, como son: equipos de detección, equipos de visión o escucha remotos, identificación, interferencia y escucha de comunicaciones, equipos de seguridad bancaria, equipos o elementos ofensivos, equipos para prevención de actos terroristas y los demás que determine el Gobierno Nacional”.

⁴ Conceptos Manual de Doctrina 2010

En la actualidad cuando los medios tecnológicos como detectores de metales, cercas eléctricas, escáner de rayos x, espejos para inspección vehicular y circuitos cerrados de televisión son parte importante en los esquemas de seguridad de las unidades residenciales, es importante que nuestros guardas tengan un conocimiento básico sobre estos temas y en especial temas como:

- Empleo de equipos de comunicación y operación de centrales de monitoreo.
- Sistemas electrónicos de seguridad.
- Informática básica.
- Factores de inseguridad cubiertos con tecnología.

Con todo este temario podemos garantizar una formación integral por parte de los guardas de seguridad residencial y para ello debemos desarrollar un trabajo mancomunado entre las empresas del sector, con el fin de establecer un pensum académico adecuado que garantice los resultados operativos de las empresas y unos servicios de calidad óptimos y ajustados a las normas de calidad que regulan este renglón de nuestra economía.

4. BIBLIOGRAFÍA

AÑORGA MORALES, J. El enfoque sistémico en el mejoramiento de los recursos humanos. La Habana: Ed. Pueblo y Educación, 2001.

Barquero Corrales, Alfredo. Administración de recursos humanos (II parte). EUNED, 2005.

(Administración de Recursos Humanos 11ª edición pg.170).

RESOLUCIÓN 4973 del 27 de julio de 2011 Modificación Estructura Curricular

CIRCULAR 011 del 13 de junio de 2011.pdf seguridad residencial normas

CIRCULAR EXTERNA No. 105 de 2014 - Inspecciones corporales, registros personales y requisas por parte del personal de vigilancia privada.

LEY 675 DE 2001 (agosto 3) Diario Oficial No. 44.509, de 4 de agosto de 2001

Manual de Doctrina 2010