

# BOLETÍN R@S

UNIDAD CENTRAL DE SEGURIDAD PRIVADA



## PORTADA

Página 1

## LA VENTANA DEL R@S

Página 2

## LOS LIBROS REGISTRO DE

## DETECTIVES

Páginas 3 - 4

## LOS DEPARTAMENTOS DE

## SEGURIDAD

Página 5

## CONTINUAMOS CON RED AZUL 21

Página 6

## POLICÍA NACIONAL SIGUE FORMANDO A LOS SANITARIOS EN PREVENCIÓN DE AGRESIONES... INICIAMOS ESTA FORMACIÓN A LOS VIGILANTES DE SEGURIDAD QUE OPERAN EN LA INFRAESTRUCTURA SANITARIA

Página 7

## ¿SABEMOS CÓMO ACTUAR ANTE UNA SITUACIÓN CRÍTICA O ANTE PERSONAS AGRESIVAS?

Páginas 8 - 10

## CAMBIO DE LOS NÚMEROS DE TELÉFONO DE LA UCSP

Página 11

## PREGUNTAS FRECUENTES

Página 12

## NOTICIAS

Páginas 13 - 16

## 21 DE MAYO DÍA DE LA SEGURIDAD PRIVADA

**LA POLICÍA NACIONAL SIEMPRE CON VOSOTROS**



Mensaje de Manuel Yanguas Menéndez, Comisario Principal,  
Jefe de la Unidad Central de Seguridad Privada



<http://prensa.policia.es/seguridadprivada.rar>

**POLICÍA NACIONAL**

# LA VENTANA DEL R@S

## DIFERENCIA ENTRE EL INFORME DEL DETECTIVE PRIVADO Y UN DICTAMEN PERICIAL

AUTOR: COLABORADOR DE RED AZUL

La mayor parte de las actuaciones del detective privado no son dictámenes periciales, pues sólo en determinadas ocasiones se les pide hacer una prueba pericial sobre alguna materia concreta. Es por ello por lo que conviene distinguir entre el informe del detective privado y un dictamen pericial elaborado por un perito. El Tribunal Constitucional y la jurisprudencia del Tribunal Supremo han establecido que la prueba aportada por el detective privado tiene **valor testifical**.

Esto se contempla en el Auto del Tribunal Constitucional 262/1988, de 29 de febrero y en la sentencia del Tribunal Supremo de 13 de marzo de 1991, en la que se insiste en la idea de entender como testifical "las manifestaciones de un detective respecto a una situación o escenario particular investigado". Esta Sentencia, en concreto, lo explica de la siguiente manera: ***"Los informes de las agencias privadas de investigación con independencia de la calificación que les haya dado el juzgador,...constituyen manifestaciones testificales por escrito"***.

Por lo tanto, al ser una manifestación testifical por escrito, tendrá una principal diferencia con un dictamen pericial, pues **no incluirá conclusiones subjetivas, únicamente hechos objetivos**, ya que el informe del Detective debe ser el relato de lo que ha observado y averiguado en el ejercicio de sus funciones, pero sin sacar conclusiones ni realizar ningún tipo de apreciación subjetiva.

Es muy habitual que los letrados pidan a los detectives privados que incluyan un apartado de conclusiones donde arrojen su opinión sobre lo ocurrido, confundiendo en ocasiones el informe del detective con un dictamen pericial. El detective puede incluir en su informe un resumen de lo más relevante, así como unas conclusiones objetivas de todo aquello que ha podido acreditar, pero nunca conclusiones subjetivas. Será, en todo caso, durante la ratificación, cuando el Juez podrá pedir al detective su opinión sobre lo observado o investigado.

Por eso nos encontramos con que, en la mayoría de los procedimientos en los que acude un detective a ratificar su informe, se le cita en su **calidad de testigo y no de perito** (únicamente, como dijimos al principio, será citado como Testigo-Perito en algunos casos concretos).

Las principales diferencias entre un testigo y un perito son que el testigo (en este caso el detective), es una persona que conoce los hechos de primera mano, en cambio el perito es una persona que tiene conoci-

mientos en una determinada ciencia, arte o técnica y se le solicita realizar una valoración en base a sus conocimientos.

El perito es la persona conocedora de la materia o asunto sobre el que informa o dictamina y el detective es un profesional que acude como testigo por tener conocimiento de los hechos sobre los que ha elaborado su informe.

El detective, al que se cita como testigo, declara sobre los hechos que él ha presenciado; el perito, sin embargo, se limita a valorar.

El perito puede ser sustituido en el procedimiento, en cambio, el detective que acude como testigo, no tiene sustituto posible.

El perito siempre debe tener conocimiento sobre la materia sobre la que hace la valoración, en cambio, el detective puede no ser conocedor exacto de la materia sobre la que ratifica (por ejemplo, en un caso en el que se investigue el alcance de unas lesiones por un accidente de tráfico, el detective puede elaborar su informe sobre lo que ha observado sin necesidad de tener conocimientos médicos).

El testigo será advertido de la obligación que tiene de decir la verdad, sin ocultar lo que sepa, y de la responsabilidad penal en que incurriría si faltase a tales deberes y el perito, por su parte, es advertido de la obligación de proceder bien y fielmente en el desempeño de sus funciones, sin proponerse otro fin que el de descubrir y aclarar la verdad.

El perito puede ser persona física o jurídica, el testigo solo persona física.

**El detective es un testigo cualificado** ya que su profesión consiste, precisamente, en ser testigo directo de todo lo que ha descubierto a lo largo de su investigación.



# LOS LIBROS REGISTRO DE DETECTIVES

La Ley 5/2014, de 4 de abril, de Seguridad Privada, determina que **los despachos de detectives privados y sus sucursales tienen obligatoriamente que llevar un libro-registro**, con el formato que se determine reglamentariamente, en el que se anotará cada servicio de investigación contratado o subcontratado.

En el Reglamento de Seguridad Privada, aprobado por Real Decreto 2364/1994, de 9 de diciembre, dictamina que en cada despacho y sucursal de detectives privados, llevarán un libro-registro según modelo que se apruebe por el Ministerio del Interior.

En ese Reglamento de desarrollo, en su artículo 144.2.a), establece que por parte de los miembros del Cuerpo Nacional de Policía encargados del control e inspección de los despachos de detectives, diligenciarán los libros revisados, haciendo constar las deficiencias o anomalías que observaren.

Dentro de la normativa de Seguridad Privada apenas



se encuentran referencias claras a la forma de cumplimentar esos Libros-Registro. Incluso en la Resolución de 16 de noviembre de 1998, de la Secretaría de Estado de Seguridad, por la que se aprueba los modelos oficiales de los Libros-Registro que se establecen en el Reglamento de Seguridad Privada, no se hace referencia a los Libros-Registro de los despachos de detectives privados.

Es a los Libros-Registro obligatorios que deben llevar las empresas de seguridad, según el artículo 14 de la **Orden INT/314/2011**, de 1 de febrero, sobre empresas de seguridad privada, dónde se puede encontrar una breve referencia, al disponer que **en ellos no se podrán realizar enmiendas, modificaciones o interpolaciones, y que los errores que pudieran producirse se llevará a cabo en el momento en que se adviertan, haciendo constar en la primera línea inmediatamente disponible la anulación errónea con referencia a su número de orden y consignando a continuación debidamente la que proceda.**

Es la Orden Orden INT/318/2011, de 1 de febrero, Sobre Personal de Seguridad Privada, dónde se recoge el modelo al que se deben de ajustar los libros-registro, si bien no se establece la manera de cumplimentarlos.

Todo esto crea incertidumbre e inseguridad en el sector de los detectives privados al no tener unas normas concretas de cómo deben cumplimentar sus libros-registro.

Esta situación ha derivado que en el trascurso de las actuaciones de inspección que se realizan a los despachos de detectives privados por parte de la Unidad de Seguridad Privada, se ha constatado que, en algunas ocasiones, los libros-registro obligatorios contienen deficiencias en su cumplimentación.

Particularmente, se han detectado deficiencias habituales, como no cumplimentar todos los campos de los asientos, dejándolos en blanco, o correcciones con tachaduras en vez de anularlos. Además, es habitual no llevar una numeración de orden correlativa de los asientos, incluso omitiendo algunos números de orden.

Los libros-registro obligatorios para los despachos de detectives, **son un elemento esencial para la función de control que tienen encomendada las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad** que, directamente, dota de garantía a los servicios de investigación privada que se presten.

Por su importancia, desde este artículo que quiere reflejar una serie de **recomendaciones de cómo llevar con la máxima diligencia la cumplimentación un libro-registro**, y de esta manera tener un conocimiento más aproximado de lo que se pudiera considerar como una deficiencia o anomalía.

Antes de hacer esas recomendaciones, se quiere aclarar que **el libro-registro estará compuesto de folios, dónde por cada folio habrá dos hojas, que tendrán una correspondencia biunívoca**, pues comparten una numeración de control. Además, el Libro Registro está compuesto de **asientos**, y éstos a su vez de **campos**.



# LOS LIBROS REGISTRO DE DETECTIVES

Una vez hecha esa aclaración, se recogen las siguientes recomendaciones:

- Obligatoriamente se cumplimentará un asiento por cada contrato de cada servicio de investigación que sea encargado, incluida la subcontratación entre despachos.
- La cumplimentación de todos los campos de los asientos del libro registro son obligatorios, sin que se pueda dejar en blanco ninguno de ellos, salvo que se desconozca la información con la que cumplimentar ese campo.
- Los asientos se registrarán en el libro con un campo numérico, correspondiente al *número de orden*. El primero de ellos se inscribirá con el número 1, y a partir de este, los sucesivos asientos se registrarán con números de orden correlativos y ascendentes. Este mismo orden numérico se mantendrá inalterable, incluso al cambiar a un nuevo libro-registro, así como al iniciar un nuevo año natural.
- Se empleará bolígrafo o similar, en tinta azul o negra. No se utilizará lápiz.
- Se cumplimentará preferentemente utilizando letras mayúsculas.
- No utilizar comillas o abreviaturas.
- Serán considerados nulos los asientos que contengan tachaduras o enmiendas, borraduras, apostillas, interlineados, raspaduras, *correcciones tipo tippex...*
- En el caso de tener que anular un asiento, se realizará tachando longitudinalmente todo el asiento, cruzando el asiento en toda su extensión, con tinta roja, con la expresión ASIENTO NULO, continuando en el siguiente asiento con el número siguiente al del asiento nulo.
- FECHAS: se anotarán los guarismos correspondientes al día, mes y año, por sendos pares de números, utilizando el cero cuando sea necesario para ocupar el lugar de las decenas, de la siguiente manera: DD/MM/AA.
- Si no hubiere espacio suficiente en el campo de *Nombre y apellidos o razón social*, se pondrá un *nombre del contratante o investigado* seguido de "y otros".



# LOS DEPARTAMENTOS DE SEGURIDAD

## ¿QUÉ ES UN DEPARTAMENTO DE SEGURIDAD Y DÓNDE PUEDE CONSTITUIRSE?

El departamento de seguridad es una **medida de seguridad** que podrán adoptar las personas físicas o jurídicas, públicas o privadas, dirigida a evitar o poner término a cualquier tipo de amenaza, peligro o ataque deliberado, **mediante la disposición, programación o planificación de cometidos, funciones o tareas** formalizadas o ejecutadas por personas; tales como la creación, existencia y funcionamiento de departamentos de seguridad o la elaboración y aplicación de todo tipo de planes de seguridad, así como cualesquiera otras de similar naturaleza que puedan adoptarse.

Podrá constituirse en empresas o grupos empresariales con competencia en todo el ámbito geográfico en que éstos actúen, comprendiendo la administración y organización de los servicios de seguridad de la empresa o grupo, incluso, en su caso, del transporte y custodia de efectos y valores.

A continuación, y de acuerdo con la legislación relacionada con esta materia, se exponen los aspectos más generales sobre los departamentos de seguridad

## ¿QUÉ NORMATIVA LEGAL AMPARA SU CREACIÓN?

De acuerdo con la legislación vigente, la creación de un departamento de seguridad debe ajustarse a las siguientes normas:

- **Ley 5/2014**, de 4 de abril, de Seguridad Privada.
- **Real Decreto 2364/1994**, mediante el que se aprueba el Reglamento de Seguridad Privada
- **Orden INT/318/2011**, de 1 de febrero, sobre personal de seguridad privada.

## ¿CUÁNDO ES OBLIGATORIA SU CONSTITUCIÓN?

La constitución de un departamento como medida de seguridad obligatoria será obligatorio en los siguientes supuestos:

- **Cuando lo establezca una disposición general o decisión gubernativa.**
- **En los centros, establecimientos o inmuebles que cuenten con un servicio de seguridad integrado por veinticuatro o más vigilantes** de seguridad o guardas particulares del campo, y cuya duración prevista supere un año.
- **Cuando así lo disponga** la Dirección General de la Policía para los supuestos supraprovinciales, o el Subdelegado del Gobierno de la provincia, atendiendo el volumen de medios personales y materiales, tanto físicos como electrónicos, el sistema de seguridad de la entidad o establecimiento, así como la comple-

jidad de su funcionamiento y el grado de concentración de riesgo.

- **En todos los bancos, cajas de ahorro y demás entidades de crédito.**

## ¿QUIÉN DEBE ESTAR AL FRENTE DEL DEPARTAMENTO DE SEGURIDAD?

Un departamento de seguridad deberá estar a cargo de un **director de seguridad** cuando así lo exija la normativa de desarrollo de la ley 5/2014, por la dimensión de su servicio de seguridad; cuando se acuerde por decisión gubernativa, en atención a las medidas de seguridad y al grado de concentración de riesgo; o cuando lo prevea una disposición especial.

**Los directores de seguridad de las empresas de seguridad privada y de las entidades obligadas a disponer de esta figura, desempeñarán sus funciones integrados en las plantillas de dichas empresas.**

También podrán habilitarse, **pero no podrán ejercer funciones** propias del personal **de seguridad privada**, los funcionarios públicos en activo y demás personal al servicio de cualquiera de las administraciones públicas, excepto cuando desempeñen la función de director de seguridad en el propio centro a que pertenezcan.

El ejercicio de funciones **podrá delegarse** por los directores de seguridad **en la figura de los delegados de seguridad**. La delegación de funciones de los directores de seguridad deberá recaer en personas integradas en su empresa o departamento de seguridad.

Las entidades con departamento de seguridad comunicarán la delegación de funciones de directores de seguridad, así como las altas y bajas de éstos, a la Unidad Central de Seguridad Privada de la Policía Nacional, dentro de los cinco días siguientes a la fecha en que se produzcan.

## ¿QUÉ BENEFICIOS APORTA CONTAR CON UN DEPARTAMENTO DE SEGURIDAD?

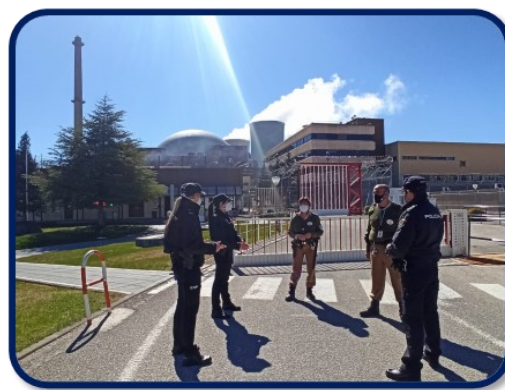
Entre los beneficios que aporta la constitución de un departamento de seguridad caben destacar las sinergias en el **intercambio de información con las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, el trato preferente y deferente cuando sus representantes acudan a dependencias policiales** como así se establece en la orden interior 318/11, así como la posibilidad de adherirse al Plan Integral de Colaboración de la Policía Nacional con la Seguridad Privada, **Red Azul**.



# CONTINUAMOS CON RED AZUL 21

Desde el inicio de esta actividad, en el mes de marzo, seguimos afianzando el acercamiento de la Policía Nacional a nuestros vigilantes de Seguridad Privada en sus puestos de trabajo, extendiendo el modelo de colaboración, del Programa "Vigila".

Desde entonces, hemos acudido a las ciudades de: Ávila, Toledo, Cuenca, Guadalajara, Salamanca, Segovia y Soria.



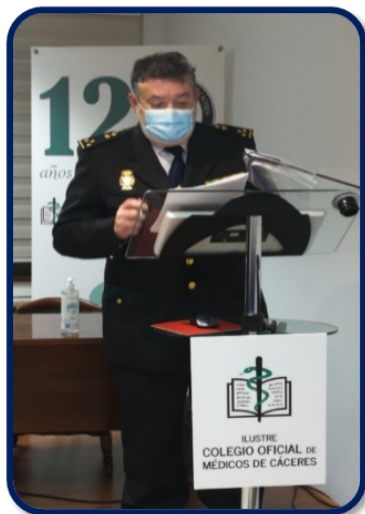
# POLICÍA NACIONAL SIGUE FORMANDO A LOS SANITARIOS EN PREVENCIÓN DE AGRESIONES... INICIAMOS ESTA FORMACIÓN A LOS VIGILANTES DE SEGURIDAD QUE OPERAN EN LA INFRAESTRUCTURA SANITARIA

El pasado 8 de abril tuvo lugar una formación telemática interdisciplinar organizada por la Universidad San Pablo CEU, dirigida a los alumnos de las Facultades de Derecho y Medicina. En esta conferencia participó el Interlocutor Policial Nacional Sanitario, el Comisario Javier Galván Ruíz, quien explicó la existencia de esta figura desde 2017, así como la labor que la Policía Nacional hace para prevenir las agresiones a los profesionales de la salud.



Por otra parte, el pasado 13 de abril, el Ilustre Colegio de Abogados de Cáceres organizó una mesa redonda que versaba sobre *“La agresión a médicos. Situación epidemiológica, protección jurídica y prevención”*, siendo moderada por el Presidente del Ilustre Colegio de Médicos de Cáceres Carlos R. Arjona Mateos.

En la misma participó el Interlocutor Policial Territorial Sanitario de Cáceres, José María Sánchez Sánchez, que expuso sobre *“las técnicas de prevención en agresiones a sanitarios”*.



El 20 de abril, Sandra Pérez Yelmo, miembro del Equipo Nacional del Interlocutor Policial Sanitario de la Policía Nacional, impartió la conferencia *“La prevención de agresiones a profesionales de la salud”* a alumnos de enfermería de la Universidad Católica de Ávila. Durante la conferencia se han abordado temas como la importancia de la denuncia, el análisis de los delitos más habituales de los que pueden ser víctimas los sanitarios, el perfil de la víctima y agresor, y se han expuesto herramientas y estrategias preventivas de las que pueden hacer uso los profesionales sanitarios para evitar ser víctimas de una agresión.



El 22 de abril, la Unidad Territorial de Almería impartió un taller sobre la prevención de la violencia al personal sanitario.

Jesús Eladio Fernández, Inspector, Jefe de Seguridad Privada e Interlocutor Provincial Sanitario, explicó que la finalidad de su función se consigue a través de una interacción continua con los profesionales sanitarios en los distintos centros de atención primaria y hospitales, conociendo la temática en concreto y también desarrollando talleres formativos en materia de seguridad.



# ¿SABEMOS CÓMO ACTUAR ANTE UNA SITUACIÓN CRÍTICA O ANTE PERSONAS AGRESIVAS?

## EQUIPO NACIONAL DEL INTERLOCUTOR POLICIAL SANITARIO

Vivimos en una sociedad en constante cambio. Lo que nos está sirviendo ahora mismo, en cuestión de poco tiempo se queda obsoleto. Estamos acostumbrándonos a reemplazar las cosas de forma muy rápida, y a tener todo cuanto queremos en cuestión de días, horas o incluso minutos. Tenemos todo cuanto queremos a nuestro alcance, a golpe de “clic” y cuando no es así, no sabemos resolverlo. Todos parecemos conocer nuestros derechos, pero ninguno nuestras obligaciones, cuando recibimos un “no” por respuesta, no nos gusta, nos enfadamos e incluso emitimos respuestas agresivas.

No es extraño entonces, que dentro del ejercicio de nuestras funciones, nos encontremos con personas y situaciones que nos ponen en un escenario, a veces, complicado de resolver. ¿Qué pasa entonces por la cabeza de los vigilantes y qué emociones se nos presentan en este tipo de situaciones? La experiencia, los recursos y el entrenamiento, determinarán la respuesta ante esa situación a la que se enfrentará en vigilante.

En esta profesión, dadas sus peculiares características, es mucho más probable que nos enfrentemos a una situación susceptible de ser descontrolada. El saber manejar este tipo de situaciones de una manera resolutiva, potencia y desarrolla la autoestima, y nos hace más resistentes a una reacción de estrés descontrolada. Porque, una emoción descontrolada, precipitará una respuesta inadecuada y una falta de control ante esa situación.

En todas las profesiones relacionadas con la seguridad, se dan situaciones que ponen a prueba constantemente nuestras habilidades y capacidad de relación, por ejemplo, el manejo de personas agresivas o violentas, la gestión de peticiones, etc., que requieren poner en práctica nuestra capacidad de adaptación al estrés recurrente que nos causan. Debemos poner en marcha entonces la comunicación de una manera asertiva. Nuestras habilidades a la hora de comunicarnos van a determinar la situación y la relación con la persona o personas que tengamos delante.

### ¿CÓMO NOS COMUNICAMOS?

La comunicación es una herramienta básica que usamos para relacionarnos con los demás y su habilidad en cuanto al manejo, hará que una situación complicada pueda resultar fácil de resolver.

Uno de los axiomas de la comunicación es que es *imposible no comunicar*. Incluso cuando alguien no quiere comunicarse con nosotros, nos lo hará saber de un modo u otro, con su rechazo a nivel corporal

(comunicación no verbal), no respondiendo a nuestras preguntas o con el silencio.

Las posturas corporales expresan actitudes y muchas veces emociones, y para ello tenemos que interpretarlas, dado que en una situación crítica puede que la persona que tenemos delante no sepa expresar con palabras lo que le ocurre.

Con la postura podemos expresar múltiples actitudes, como, acercamiento o atención, rechazo, orgullo, contracción o presión.

Existen muchas barreras a la hora de comunicarse e interrelacionarse con los demás que debemos derribar. Para ello, proponemos algunas fórmulas prácticas para poder superar estos obstáculos de la comunicación:

1. **Facilitar** lo más posible el **lenguaje y la expresividad** del otro. Si no tenemos información de lo que la otra persona quiere o necesita, jamás podremos ayudarle.
2. **Clarificar y resumir** el mensaje que nos quiere transmitir, con ello conseguimos que el otro sepa que le estamos escuchando.
3. **No evidenciar prisas** durante la conversación, es decir, no mirar el reloj, mirar hacia la puerta...
4. **Mirar a los ojos** a nuestro interlocutor mientras nos habla y emitir conductas no verbales que le dé información de que realmente le estamos escuchando, por ejemplo, asentir con la cabeza.
5. **Evitar** posibles **interrupciones**. Buscar un sitio donde podamos escuchar fácilmente y sin prisas.
6. Llevar el **control de la situación** durante toda la interacción. Si el sujeto se pone agresivo en un momento determinado, el problema es suyo, pero si yo como profesional me pongo agresivo también, el problema será mío.

### ¿CÓMO ACTUAR CON UNA PERSONA VIOLENTA O AGRESIVA FÍSICAMENTE?

No es fácil actuar ante una persona capaz de agredir o de hacer daño con su comportamiento descontrolado. No olvidemos que el manejo de la agresividad es muy complicado y hacerlo de manera solitaria puede resultar peligroso. Nunca hay que actuar solo ante una situación violenta. Una persona fuera de control, nunca hay que subestimarla.

# ¿SABEMOS CÓMO ACTUAR ANTE UNA SITUACIÓN CRÍTICA O ANTE PERSONAS AGRESIVAS?

## EQUIPO NACIONAL DEL INTERLOCUTOR POLICIAL SANITARIO

- Lo primero de todo es **autoprotegerse**, salvaguardar nuestra seguridad y la de los que en ese momento estén con nosotros. Partimos de una premisa básica y es que *la seguridad total no existe*.
- Es primordial la elaboración de un **plan prediseñado de afrontamiento**, para este tipo de situaciones con personas violentas. Es importante saber identificar a los individuos con indicios de comportamiento violento y los riesgos potenciales, para así, poder anticiparnos y prevenir su aparición.
- Mantener en todo momento una **distancia mínima de seguridad** y vías de **salida abiertas**.
- Otra medida de seguridad es colocarse ante la persona, de pie y en posición de **semiperfil** (ofrece menos zonas corporales sobre las que el sujeto puede hacernos daño).
- Nunca entrar en conflictos ni discusiones. Dejaremos que la persona se desahogue y vaya bajando su nivel de agresividad.
- Tenemos que valorar el posible acceso de esta persona a **objetos contundentes, arrojados** o susceptibles de convertirse en un peligro añadido a la situación.
- Conocer bien el lugar y su distribución espacial es muy importante. Si esto no es así porque nos encontramos en un espacio nuevo para nosotros, procurar que sea un sitio con suficiente amplitud, con salidas sin cerrojo interior y con la posibilidad de ser oídos o vistos si la situación se complica.
- El acercamiento a la persona, tanto físico como psicológico, debe ser de forma **progresiva**, y siempre que se pueda, dos personas como mínimo, sobre todo al inicio de la situación.
- Cuando iniciemos el acercamiento, debemos ver dónde están sus manos y enseñarles las nuestras, hablarle mientras nos acercamos, podemos comentar algo sobre un tema trivial, cotidiano, no conflictivo que nos sirva para entrar en contacto con él.
- Preguntarle cómo podemos llamarle facilita la comunicación porque la personaliza. Transmitirle que nuestra intención es simplemente saber cómo está y si le podemos ayudar en algo. Es fundamental inferir **tranquilidad y seguridad** a la persona, podemos preguntarle de forma directa, por ejemplo, *¿puedo ayudarle en algo?, ¿cómo puedo ayudarle?*

### ¿CÓMO ACTUAR CON UNA PERSONA VIOLENTA O AGRESIVA VERBALMENTE?

El uso de la **contención verbal** es una de las herramientas para intentar controlar la conducta de la persona agresiva. Con esta técnica lo que se pretende es rebajar la tensión, transmitir calma, serenidad y control de la situación.

Cuando una persona comienza a perder el control de la situación, empieza a emitir comportamientos agresivos, como cuestionar a la autoridad, insultar o amenazar. Si nosotros, como profesionales, empezamos también a emitir comportamientos hostiles, corremos el riesgo de que la persona tome el control de la situación. La única manera de atender a la persona en este estado, **es ayudarla a recuperar el control** siendo directivo con ella, es decir, dándole instrucciones claras y sencillas, diciéndole por ejemplo, qué queremos que haga, y qué queremos que deje de hacer.



Otra herramienta muy útil para el manejo de este tipo de situaciones es la **escucha activa**. Escuchar activamente consiste en prestar atención a lo que la persona nos está contando y además, hacérselo ver a nivel verbal y no verbal. Escuchar de manera activa requiere un esfuerzo por parte de quien escucha y genera confianza, seguridad y cercanía. Demostrar que sabemos escuchar, genera sentimientos positivos en el otro y estrecha vínculos.

# ¿SABEMOS CÓMO ACTUAR ANTE UNA SITUACIÓN CRÍTICA O ANTE PERSONAS AGRESIVAS?

## EQUIPO NACIONAL DEL INTERLOCUTOR POLICIAL SANITARIO

---

### ¿QUÉ NO HACER?

Como resumen final, nos vamos a centrar en las conductas que debemos evitar para que la situación no se des controle:

1. No debemos **actuar con prisa** y mucho menos hacérselo saber a la persona. En esos momentos de inestabilidad emocional, cualquier gesto que hagamos o palabra que digamos, puede ser interpretada de forma errónea y hacer que la otra persona se ponga más agresiva aún. Como dice Oscar Wilde, *“con la mejor intención, a veces obtenemos los peores resultados”*
2. No debemos subestimar nuestra sensación de control. Cualquier situación crítica en la que dependamos del comportamiento emocional del otro, nunca vamos a poder controlarla al cien por cien. Y si esta premisa no la llevamos a cabo, tendremos una **falsa sensación de control** que no nos llevará a resolver la situación de forma adecuada.
3. **Descontrol emocional.** Intentaremos controlar en todo momento nuestras emociones porque solo así podremos manejar la situación crítica.

Para finalizar, queremos resaltar que resulta paradójico la idea de que vivimos en la era de la comunicación, con un acceso rápido a una gran cantidad de información, de la tecnología más avanzada, disponemos de móviles, internet, videoconferencias,... pero a veces, no sabemos cómo acercarnos a la persona que tenemos delante, ni cómo ofrecerle nuestra ayuda.

Puede que en este artículo encuentres técnicas que ya estés utilizando y te funcionen; puede que encuentres técnicas que sabías pero que no las estés llevando a cabo; y puede que descubras nuevas herramientas que te ayuden a afrontar una situación crítica y facilitar el óptimo resultado de la misma.



# CAMBIO DE LOS NÚMEROS DE TELÉFONO DE LA UCSP

| UNIDAD CENTRAL DE SEGURIDAD PRIVADA           |                                                                         |                                  |              |
|-----------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|--------------|
|                                               |                                                                         | EMAIL                            | TELÉFONO     |
| SECCIÓN DE COORDINACIÓN                       | Segurprí                                                                | ucsp.segurpri@policia.es         | 91 582 09 71 |
| BRIGADA CENTRAL DE EMPRESAS Y PERSONAL        |                                                                         |                                  |              |
|                                               |                                                                         | EMAIL                            | TELÉFONO     |
| SECCIÓN DE PERSONAL                           | Grupo de Habilitación de Vigilantes y Escoltas                          | ucsp.personal1@policia.es        | 91 582 09 64 |
|                                               | Grupo de Habilitación de Jefes, Directores y Detectives                 | ucsp.personal1@policia.es        | 91 582 09 66 |
|                                               | Grupo de Inhabilitaciones                                               | ucsp.inhabilitaciones@policia.es | 91 582 09 99 |
| SECCIÓN DE EMPRESAS                           | Inscripción de Empresas                                                 | ucsp.inscripcion@policia.es      | 91 582 09 56 |
|                                               | Memorias de Empresas                                                    | ucsp.empmemorias@policia.es      | 91 582 10 01 |
|                                               | Altas/ Delegaciones de Jefes de Seguridad                               | ucsp.modifijefes@policia.es      | 91 582 09 58 |
|                                               | Modificación de Empresas                                                | ucsp.modificacion@policia.es     | 91 582 09 67 |
|                                               | Autorizaciones                                                          | ucsp.autorizaciones@policia.es   | 91 582 10 05 |
|                                               | Despachos de Detectives                                                 | ucsp.despachos@policia.es        | 91 582 10 05 |
|                                               | Memoria de Detectives                                                   | ucsp.detmemorias@policia.es      | 91 582 10 05 |
| BRIGADA CENTRAL DE INSPECCIÓN E INVESTIGACIÓN |                                                                         |                                  |              |
|                                               |                                                                         | EMAIL                            | TELÉFONO     |
| SECCIÓN DE COLABORACIÓN                       | Grupo de Cooperación                                                    | ucsp.cooperacion@policia.es      | 91 582 09 92 |
|                                               | Grupo de Relaciones Institucionales Red Azul Departamentos de Seguridad | redazul@policia.es               | 91 582 10 04 |
|                                               | Interlocutor Policial Nacional Sanitario                                | ucsp.ipnsadjunto@policia.es      | 91 582 09 57 |
|                                               | Grupo de Formación                                                      | ucsp.formacion@policia.es        | 91 582 10 02 |

# PREGUNTAS FRECUENTES

**En ocasiones, los vigilantes de seguridad con puesto en establecimientos o centros comerciales, informan a los clientes de que al salir deberán mostrar sus mochilas o bolsos. Normalmente, los clientes voluntariamente acceden a enseñar el interior de las mochilas, pero, si se niegan, ¿puede un vigilante de seguridad registrar el interior de estos enseres personales?**

Dentro de las funciones recogidas en el art. 32.1 de la Ley 5/2014, de Seguridad Privada, no se recoge como función específica de los vigilantes de seguridad la realización de registros personales. En determinadas circunstancias y con las debidas formalidades, existe la posibilidad de llevar a cabo registros manuales de las personas o sus efectos, avalada por la obligación que tienen los vigilantes de seguridad de realizar las comprobaciones, registros y prevenciones que estimen necesarias para el cumplimiento de su misión.

Ahora bien, la práctica de esta medida, especialmente sensible por su incidencia en el ejercicio del derecho fundamental a la intimidad deberá estar siempre presidida por el respeto a la Constitución Española y al resto del ordenamiento jurídico, y atenerse a los principios de integridad y dignidad, protección y trato correcto a las personas, evitando arbitrariedades, no efectuándose de forma generalizada, sino aplicando criterios de congruencia y proporcionalidad, y siempre y cuando existan motivos suficientes para suponer que pueden conducir al hallazgo de instrumentos, efectos u objetos que tengan relación con el objeto de su protección.

Se trata, en todo caso, de actuaciones que, se reitera, **no pueden adoptarse de forma generalizada**, sino únicamente en supuestos de indicios de comisión de actos delictivos. Aún así, en caso de reticencia o negativa por parte de la persona requerida para ser objeto de registro, el vigilante de seguridad deberá limitarse a ponerlo en conocimiento de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, cuyos miembros efectuaran el registro si lo consideran procedente en virtud de las circunstancias concurrentes.



**¿Puede un vigilante de seguridad, regular el tráfico rodado dentro de las instalaciones en las que presta servicio?**

Desde esta Unidad Central de Seguridad Privada se informa que en la normativa vigente de seguridad privada no se recoge regulación específica sobre la regulación del tráfico rodado, si bien los vigilantes de seguridad durante el servicio estarán sujetos a las instrucciones y directrices dadas por el departamento de seguridad del complejo donde prestan servicio, a quien corresponde la “organización, dirección e inspección del personal y servicios de seguridad privada”.

Así mismo, los vigilantes de seguridad se dedicarán exclusivamente a las funciones de seguridad propias, por ello ante una situación como la presentada, **su actuación en labores de prevención, irá encaminada a impedir que se cometa la infracción**. En el caso de que los vehículos circulen contraviniendo las normas de circulación, no sería contrario al ejercicio de sus funciones el dar cuenta o comunicación de dicha situación, mediando o no denuncia, a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad competentes en materia de Seguridad Vial, a los que darán traslado de lo actuado, y ello tanto en el marco del cumplimiento de sus funciones propias del artículo 32, como, en su caso, de las derivadas del artículo 6.2.c), siempre que también se estuviese prestando este tipo de servicio compatible.

# NOTICIAS

## MENCIÓN HONORÍFICA AL DIRECTOR DE SEGURIDAD DE COSTCO WHOLESALE SPAIN POR PARTE DE LA UCSP

Desde la UCSP se hizo entrega de una mención honorífica al director de seguridad de Costco Wholesale Spain, Sergio Rodríguez Sánchez, con motivo de su excepcional y reiterada colaboración con esta Unidad Central, en el marco del Plan Integral de Colaboración.



## LA UNIDAD TERRITORIAL DE SEGURIDAD PRIVADA DE BADAJOZ HACE ENTREGA DE UNA MENCIÓN HONORÍFICA A UN VIGILANTE QUE SALVÓ LA VIDA DE UN REPARTIDOR

El pasado mes de marzo, la Unidad Territorial de Seguridad Privada de Badajoz tuvo conocimiento de la intervención realizada por un vigilante de seguridad con puesto en el Centro de Salud El Progreso de esa ciudad. El profesional de la seguridad privada se percató de que un repartidor que se encontraba en el centro sanitario caía inconsciente de forma repentina, debido a una parada cardiorrespiratoria. Al observar tal hecho, el vigilante de seguridad procedió a realizarle las maniobras de reanimación cardiorrespiratorias, consiguiendo mantenerlo con vida hasta que llegó la unidad medicalizada. Por esta destacada actuación, el Comisario Provincial, junto con el Interlocutor Provincial Sanitario hicieron entrega al vigilante de seguridad de una mención honorífica tipo A.



## LA POLICÍA NACIONAL LUCHA CONTRA EL INTRUSISMO EN LA INVESTIGACIÓN PRIVADA

La Policía Nacional, a través de la Unidad Central de Seguridad Privada, y dentro de su acción de lucha contra el intrusismo, realiza **labores de ciberpatrulla-je para detectar y localizar publicidad sobre servicios de investigación privada** en los que, personas no habilitadas y/o sin estar encuadradas en un despacho de detectives privados, se ofrecen para realizar funciones propias de los mismos.

Una vez que los miembros de la Unidad Central de Seguridad Privada localizan los anuncios fraudulentos e identifican a la persona que se publicita, realizan la oportuna propuesta de incoación del expediente sancionador a través de la Delegación o Subdelegación del Gobierno correspondiente.

El art. 57 de la Ley de Seguridad Privada tipifica como **infracción grave** “La publicidad de servicios de seguridad privada por parte de personas, físicas o jurídicas, carentes de la correspondiente autorización o sin haber presentado declaración responsable”.



## LA UNIDAD CENTRAL DE SEGURIDAD PRIVADA DESARTICULA UN FALSO CENTRO DE FORMACIÓN DE SEGURIDAD PRIVADA

La Policía Nacional ha detenido a dos personas que dirigían un centro de formación en Madrid que se había acreditado para expedir certificados de profesionalidad en el ámbito de la seguridad privada, **falsificando documentos oficiales**.

Con esta actuación se ha evitado que se hiciera efectiva una subvención de más **65.000 euros**, aprobada por la Comunidad de Madrid y solicitada previamente por dicho centro. **La lucha contra el intrusismo** y cualquier otra actividad delictiva o infractora en el ámbito de la seguridad privada es **una de las prioridades de la Policía Nacional**, con el objetivo de afianzar a nivel internacional el modelo español de seguridad privada.

## AMPLIACIÓN DE LAS MATERIAS OBJETO DE FORMACIÓN PARA VIGILANTES DE SEGURIDAD

Continuando con la labor formativa que se viene realizando de forma semanal en modalidad telemática por la Policía Nacional, la Unidad Central de Seguridad Privada prevé realizar jornadas de formación dirigidas a vigilantes de seguridad en relación con las **Primeras actuaciones a seguir en la escena del delito**, en colaboración con los expertos de la Comisaría General de Policía Científica, así como en **Técnicas de defensa personal**. Igualmente, se continuarán impartiendo semanalmente los cursos sobre **Recomendaciones en materia de autoprotección y criterios de actuación ante la comisión de atentados terroristas**.

## PARTICIPACIÓN DE LA UCSP EN LA JORNADA DE LA UCAV, SOBRE LA FORMACIÓN DEL PERSONAL DE SEGURIDAD PRIVADA

La Asociación Estatal de Formación de Seguridad Privada (ASEFOSP), en colaboración con la Universidad Católica de Ávila (UCAV), ha celebrado una jornada en la que se ha abordado la problemática y estado actual de la formación del personal de Seguridad Privada, la cual tuvo lugar el pasado 12 de mayo.

En la inauguración de la jornada, se ha señalado que se ha visto cómo durante el estado de alarma los profesionales de la seguridad privada han permanecido al servicio de la seguridad pública, contribuyendo con una dedicación ejemplar al buen funcionamiento de los servicios esenciales.



El Inspector Jefe David Bravo, jefe de la Sección Operativa de Colaboración de la UCSP, en su participación, dio respuesta a las cuestiones planteadas, haciendo hincapié en la necesidad que existe de dar una formación de calidad y actualizada. Para ello, junto con los contenidos generales recogidos en la norma, se da la opción de integrarse en el Plan Integral de Colaboración Red Azul, en el que se participan noticias e informaciones dirigidas específicamente al sector de la seguridad privada y que completan esa formación ordinaria. Además, ha recalcado el esfuerzo realizado por los centros de formación durante la pandemia, ofreciendo todo el apoyo de la Policía Nacional a estos centros y al personal de seguridad privada.

## DÍA EUROPEO CONTRA LAS AGRESIONES A MÉDICOS Y PROFESIONALES SANITARIOS: HOMENAJE AL INTERLOCUTOR AL POLICIAL SANITARIO POR LOS COLEGIOS DE MÉDICOS DE ALICANTE Y SANTANDER

El día 12 de marzo, Día Europeo Contra las Agresiones a Médicos y Profesionales Sanitarios, los Colegios de Médicos de Alicante y Santander realizaron actos en homenaje a los Interlocutores Policiales Sanitarios de ambas ciudades.

La presidenta del Colegio de Médicos de Alicante destacó en su discurso la implicación del Interlocutor y el resto de su equipo en la lucha contra las agresiones, entregándole una placa de reconocimiento por dicha labor.

Igualmente, el Colegio de Médicos de Santander agradeció al Interlocutor con este acto su labor, que consigue que los médicos puedan realizar su trabajo con más tranquilidad y eficiencia, señalando que las cifras de agresiones a médicos se han reducido en el 2020 a pesar de la conflictividad que ha generado la crisis sanitaria del Covid-19.



## EL INTERLOCUTOR POLICIAL SANITARIO DE HUESCA INTERVIENE EN UN PROGRAMA DE RADIO CON MOTIVO DEL DÍA INTERNACIONAL DE LA ENFERMERÍA

Con motivo de la conmemoración del Día Internacional de la enfermería, el 12 de mayo, Radio Huesca elaboró un programa especial para reconocer la labor a este colectivo. En el mismo participó la Presidenta del Colegio de Enfermería de Huesca, junto con el Interlocutor Policial Territorial Sanitario de la provincia, Emilio Latorre Santolaria, quienes de manera recíproca se dedicaron palabras de agradecimiento y reconocimiento a las labores que realizan en conjunto para prevenir agresiones a personal del sector sanitario.



# NOTICIAS

## RECONOCIMIENTO A LOS PROFESIONALES DE LA SEGURIDAD PRIVADA POR SU ESPECIAL LABOR DURANTE LA PANDEMIA EN DIFERENTES PROVINCIAS DE ESPAÑA

Durante los primeros meses de este año han tenido lugar en diferentes ciudades de España varios actos de entrega de menciones honoríficas a profesionales del sector que desarrollan su servicio en el ámbito sanitario. Su especial entrega y vocación de servicio, a pesar incluso de haber sufrido agresiones por algunos pacientes del hospital durante los meses más críticos de la pandemia, motivó la entrega de los reconocimientos.

Entre otros, recibieron este reconocimiento vigilantes de seguridad con puesto en hospitales de las ciudades de Lugo, Pontevedra, Vigo, Santander, Zamora, Burgos, Valladolid, Soria, Palencia, Ávila, Salamanca, Ciudad Real, Córdoba, varias ciudades de la provincia de Jaén, Murcia e Islas Baleares.

A los diferentes actos que han tenido lugar, de forma reducida y respetando las medidas de seguridad frente al Covid-19, asistieron los Jefes de las Brigadas Provinciales de cada ciudad, junto con su respectivo Interlocutor Territorial Policial Sanitario, quienes hicieron entrega a cada vigilante de su merecido reconocimiento., entre otros miembros.



# NOTICIAS

