



MINISTERIO DE GOBERNACIÓN  
Guatemala Centro America



Dirección General de Servicios de Seguridad Privada  
**-DIGESSP-**

# Manual del Curso Básico de Agentes de Seguridad Privada

Versión 1

Con el apoyo de:



Reino de los Países Bajos



“Las opiniones contenidas en esta publicación son responsabilidad exclusiva de sus autores,  
no necesariamente reflejan las de la Real Embajada de los Países Bajos”

**ISBN:** 978-9929-8105-5-6

**Autores:**

Dirección General de Servicios de Seguridad Privada  
-DIGESSP-

**Diagramación e Impresión:**

Delgado Impresos & Cía. Ltda.  
Guatemala, febrero de 2012

# Indice

PRESENTACIÓN.....	5
<b>ÁREA TEÓRICA HUMANISTA .....</b>	<b>11</b>
1. RELACIONES INTERPERSONALES Y HUMANAS.....	13
A. Concepto e importancia de las relaciones interpersonales y humanas .....	13
B. Principios de las relaciones interpersonales y humanas.....	14
C. Actitudes hacia las relaciones interpersonales.....	15
2. QUE SE ESPERA DE LOS AGENTES DE SEGURIDAD PRIVADA.....	15
A. Responsabilidades del agente de seguridad privada .....	15
B. Actitudes de los trabajadores de seguridad privada.....	17
C. Conocimiento de Jerarquías de la seguridad privada.....	19
D. Disciplina de los agentes de Seguridad .....	21
E. Imagen de las empresas prestadoras de servicios de seguridad privada.....	22
3. NORMA ETICA EN EL SERVICIO.....	22
A. Normas éticas.....	22
4. ACTUACIÓN, FUNCIONES Y OBLIGACIONES DE LOS AGENTES DE SEGURIDAD PRIVADA.....	25
A. Preparación mental del actuar en sus funciones .....	25
B. Manejo de Crisis .....	26
<b>ÁREA TEÓRICA JURIDICA .....</b>	<b>33</b>
1. FUNDAMENTOS LEGALES .....	35
A. Conceptos de ley .....	35
B. Generalidades del Derecho .....	35
C. Observancia del Derecho .....	35
D. Justicia y Derecho.....	36
E. Fines del Derecho .....	36
2. GENERALIDADES DE LA CONSTITUCIÓN Y GARANTÍAS.....	36
A. Características de la Constitución y deberes del Estado .....	36

B. Derechos Humanos y Derechos Individuales.....	37
3. CÓDIGO PENAL .....	45
A. Generalidades del Código Penal y su Jerarquía jurídica.....	45
B. Nociones del Derecho Penal.....	46
4. LEY QUE REGULA LOS SERVICIOS DE SEGURIDAD PRIVADA .....	53
A. Análisis del Decreto 52-2010.....	53

#### **ÁREA TÉCNICA OPERATIVA ..... 61**

1. INSTRUCCIÓN INICIAL Y VALORIZACIÓN DEL CURSO.....	61
2. OBJETIVOS DEL CURSO .....	62
3. FUNCIONES.....	62
A. Controles de Acceso .....	62
B. Patrullaje .....	63
C. Redacción de Informes.....	64
D. Técnicas en Radio-Comunicación.....	65
E. Técnicas de cacheo y registro.....	67
4. DEFINICIÓN Y PRÁCTICAS DE ARMAS PARA LA SEGURIDAD PRIVADA (16 HORAS) .....	70
A. Práctica en área de entrenamiento.....	70
B. Medidas de Seguridad de armas de fuego (decálogo de seguridad, montaje desmontaje posiciones de tiro, tiro en seco) .....	70
C. Tiro real en polígono	
5. SEGURIDAD INDUSTRIAL .....	71
A. Desastre natural, o provocado.....	71
B. Prevención ante desastres.....	74
C. Normas de Conducta ante desastres.....	74
D. Primeros Auxilios en el servicio .....	75
E. Proteja la herida .....	75

# Presentación

## “SEGURIDAD PRIVADA, SU FUNCIÓN E IMPORTANCIA”

La seguridad constituye una función natural del Estado, pues implica el ejercicio en el monopolio del uso de la fuerza que no puede sino ser una tarea de carácter público. Tomando en cuenta que el concepto de seguridad es mucho más amplio que el mero ejercicio del poder punitivo público. Proveer de seguridad preventiva y reactiva a una sociedad constituye ejercer la función de *policía*, que, como su nombre lo indica, es acción que le corresponde a la colectividad por el conducto de sus instituciones reconocidas. El que el término *policía* se haya extendido a la institución y al funcionario que ejerce la fuerza en nombre del Estado, es una mera simplificación histórica que no debe llamar a confusión.

Sin embargo, las fuerzas públicas del orden, que hacen policía, en ningún caso son suficientes para proveer a la colectividad de la tranquilidad ante la incertidumbre del diario vivir. En otras palabras, la colectividad requiere ser liberada del temor y por lo tanto su percepción es que se requiere de mayor *seguridad*.

Cuando se tiene tal percepción y los recursos para adquirir servicios suplementarios, los particulares, generalmente empresas pero también individuos, recurren a servicios de *protección*, que se interpongan entre ellos y sus amenazas, de modo que se reduzca al mínimo la probabilidad de un incidente que comprometa su integridad física, la de los suyos y la de sus bienes.

Esta *protección* (vigilancia) adquiere ciertas características de seguridad en la medida en que se extiende y se hace más compleja, pero en lo esencial continúa siendo la interposición de un agente o dispositivo entre la amenaza y el usuario (o sus bienes), pues la seguridad es un concepto mucho más complejo que involucra la totalidad de los aspectos de la vida en sociedad (seguridad humana) y que, no sólo es una función en extremo compleja y azarosa, sino que tampoco es lucrativa (las inversiones son muy altas y los rendimientos relativamente bajos).

Es, en consecuencia, la principal función de la llamada *seguridad privada*, la provisión de servicios de protección y vigilancia complementarios y suplementarios a los particulares que puedan pagar por ello (o que alguien más lo haga), que reduzcan al mínimo los temores de ver comprometida la integridad física de los usuarios y garanticen la preservación de sus bienes. Es una actividad que tiene que ser lucrativa para que pueda entrar en el ámbito de lo privado, pues de lo contrario se mantendría en el de lo público, que es función del Estado.

### ANTECEDENTES DE LA SEGURIDAD PRIVADA EN GUATEMALA

Dadas las características del dificultoso proceso de creación y desarrollo del Estado en Guatemala (y Centroamérica), la seguridad privada (o los dispositivos que históricamente han tenido sus características esenciales), forman parte de la dinámica social de manera permanente.

En la colonia y el primer siglo de vida independiente, las haciendas y propiedades rurales contaban naturalmente con grupos de personas armadas o, en caso de desórdenes o incidentes, grupos humanos con o sin entrenamiento, que se encontraban en apresto para responder por la fuerza ante alguna agresión externa. Estos grupos, controlados por los propietarios y hacendados constituían en ocasiones verdaderas milicias que podían incluso auxiliar a la endeble fuerza pública regular y ante la cual solían subordinarse. Aunque sin olvidar que las lealtades, en primera instancia, corrían a favor de quien las había creado y las sostenía. Por momentos, pareciera que la situación en el área rural no ha cambiado tanto como podría suponerse.

La modernización del Estado producida a raíz de las revoluciones de 1871 y 1944, conllevó la creciente profesionalización de la fuerza pública, en especial en lo que se refiere a las fuerzas militares. Sin embargo, el proceso de profesionalización de la policía fue mucho más lento, de modo que continuó prevaleciendo la lógica del *vigilantismo* y el *pistolerismo*, en especial en las propiedades rurales.

La institucionalidad de la policía, como fuerza preventiva y punitiva, ya tiene su primer desarrollo en 1881, cuando se constituye la *Policía Urbana*, que sustituye a la *Guardia Civil*. En este acto, se sientan las bases de la profesionalización de la policía en Guatemala. En 1955, durante el gobierno del coronel Carlos Alberto Castillo Armas se constituye la Policía Nacional mediante Decreto Presidencial No. 332. Su estructura y funcionamiento obedece a una lógica castrense, al menos hasta el año 1985, cuando mediante Decreto Ley del Jefe de Estado No. 37-85, se reforma la Ley Orgánica de la Policía Nacional de 1955. A partir de ahí, la estructura y lógica interna, adquieren características civiles.

Mientras tanto, hasta la década de los años 60, la seguridad privada se había limitado a los servicios de guardianía, serenazgo y escoltas. El uso de armas de fuego en estas funciones (salvo los escoltas) fue limitado. Luego, empresas privadas influidas por técnicos extranjeros difundieron el uso de alarmas y de guardia armada de reacción, que comenzó a denominarse policías privadas.

Fue bajo esta influencia que se promulgó la Ley de Policías Particulares, Decreto 73-70 del Congreso de la República. Las características y funcionamiento de las empresas de seguridad privada fueron, en este contexto, un émulo de la institución policial gubernamental. A tal punto que en una de las primeras propuestas de la Ley, un mando policial sugirió que se uniformaran de manera semejante a la Policía Nacional "para infundir respeto" y que se diferenciaran de ésta únicamente por sus distintivos.

Finalmente, en el período que corre de noviembre de 1970 a marzo de 1997, cuando se promulgó la Ley de la Policía Nacional Civil (Decreto 11-97 del Congreso de la República), que en el segundo párrafo de su artículo 5º ordenaba, al referirse a los prestadores de servicios de seguridad privada: "Dichas personas solo podrán organizarse y funcionar previa autorización del Ministro de Gobernación, mediante acuerdo ministerial. En consecuencia, se adecuará a la presente ley la normativa que regula el control administrativo y funcional de las personas individuales y entidades de seguridad privada. Las que no podrán denominarse policías".

Esta nueva complejidad se sumaba a la aportada por el Decreto 19-79 del Congreso de la República, Ley de los cuerpos de seguridad de las entidades bancarias estatales y privadas, que segregaba a este tipo de prestadores del servicio de las empresas no especializadas en esa rama.

Con la firma de los Acuerdos de Paz se planteó de nuevo la necesidad de readecuar la normativa que regula los servicios de seguridad privada, como parte del paquete de leyes de seguridad que harían viable el Acuerdo de Fortalecimiento del Poder Civil (AFPC).

De conformidad con el AFPC, numeral 32, el Gobierno se comprometió a “promover una ley que regulara el funcionamiento y los alcances de la empresas, con miras a supervisar su actuación y la profesionalidad de su personal, y asegurar que las empresas y sus empleados se limitaran al ámbito de actuación que les corresponde, bajo el control de la Policía Nacional Civil”. Hubo varios esfuerzos por generar una nueva legislación en esta materia y de esa cuenta se presentaron varias iniciativas de Ley, se promovieron mesas de discusión con diversos sectores y finalmente el Congreso de la República aprobó la nueva legislación.

El 23 de noviembre 2010, el Congreso de la República aprobó el Decreto 52-2010, Ley que Regula los Servicios de Seguridad Privada. Este fue publicado el 22 de diciembre del mismo año y entró en vigencia el 2 de mayo de 2011.

El decreto 52-2010 provee una serie de definiciones y categorizaciones, y establece las contravenciones a la Ley y sanciones correspondientes; crea la Dirección General de Servicios de Seguridad Privada, la cual tiene a su cargo la supervisión y fiscalización de las Empresas y personas individuales que sean autorizadas por la misma para prestar servicios de seguridad privada. Para el efecto, continuará apoyándose en la Policía Nacional Civil.

Esta nueva Ley en materia de Seguridad Privada complementa sus postulados con otras leyes, tal es el caso de la Ley de Armas y Municiones, decreto 15-2009, la cual incorporó nuevas obligaciones a las Empresas en lo relacionado a la tenencia y portación de armas de fuego, atribuyéndole a la Dirección General de Control de Armas y Municiones la posibilidad de supervisar la tenencia y portación de armas de fuego, resultando imprescindible que toda Empresa o Persona Individual que prestará servicios y sea autorizada para el efecto, realice un análisis tanto de la Ley particular de los servicios como aquellas que están relacionadas con la misma.

Esto constituye parte del esfuerzo por el cumplimiento del Acuerdo Nacional para el Avance de la Seguridad y la Justicia, que recogió los compromisos asumidos en los Acuerdos de Paz y que constituye Agenda Nacional en materia de Seguridad y Justicia.

Al entrar en vigencia la Ley, se instaló la Dirección General de Servicios de Seguridad Privada, a partir de lo cual, el Director General y su equipo de trabajo, han estado produciendo los proyectos de reglamentos, normativos, instructivos, formatos y procedimientos para el desarrollo de su trabajo, en cumplimiento de la misión que la Ley le asigna.

La entrada en vigencia de la nueva Ley trae consigo la necesidad de que las empresas y personas individuales enmarquen su actuación dentro de la misma, lo cual significa un esfuerzo tanto de las empresas como de la misma Dirección General de Servicios de Seguridad Privada, la cual deberá velar porque esto ocurra en los plazos establecidos, generando la información precisa para el efecto.

## SITUACIÓN ACTUAL DE LA SEGURIDAD PRIVADA EN GUATEMALA

En la actualidad hay en Guatemala 149 empresas autorizadas para prestar servicios de seguridad privada. Estas, en un cálculo conservador, utilizan los servicios de unos 41 mil guardias, la mayoría de los cuales cuenta con arma de fuego para la prestación de sus servicios. Las armas de fuego utilizadas son, en su mayoría, revólveres calibre 0.38, pistolas 9 mm y escopetas calibre 12 Gauge. El equipo defensivo no letal está constituido por grilletes, batón, chalecos blindados, escudos con visera, escudos y protectores flexibles o duros para distintas partes vulnerables del cuerpo.

Además, existen empresas que ofrecen vehículos blindados para la custodia de valores, que cuentan con personal armado mediante permiso especial con armas de fuego de características y calibres especiales, que no son de uso civil. Excepcionalmente estas empresas cuentan con guardias propios, por lo regular cuentan con personal de guardia subcontratado de otras empresas. Estas empresas han estado fuera de regulación, pero el Decreto 52-2010 ya las incluye dentro de los prestadores regulados.

Existe, asimismo, un número indeterminado de empresas que prestan servicios de seguridad privada sin haber sido autorizadas. Unas, porque se encuentran en proceso de trámite y la falta de control estatal les ha permitido operar impunemente. Otras son abiertamente ilegales y no han hecho intento alguno por regularizar su situación.

Debido a que es una norma reciente, existen muchos aspectos en los que las empresas no se encuentran cumpliendo con los mandatos legales. Entre los aspectos que presentan mayor incumplimiento están los siguientes: el personal tiene que ser contratado en relación de dependencia (se estima que la mayoría está siendo contratado por servicios, ya sea facturando, ya sea de manera irregular o "a la palabra"); las empresas deben estar constituidas como Sociedades Anónimas con acciones nominativas con un capital autorizado, suscrito y pagado de no menos de 150 mil quetzales (muchas empresas son de carácter individual y muy raramente su capital pagado excede 100 mil quetzales); las empresas deben pagar un seguro colectivo de vida a favor de sus guardias, contra todo riesgo, cuyo monto no debe ser menor a quince salarios mínimos -unos 30 mil quetzales- cuya vigencia debe ser renovada cada año sin que medie requerimiento al respecto (muchos guardias, por no estar contratados en relación de dependencia, simplemente no gozan de este beneficio); las empresas deben pagar una fianza por daños a terceros por el monto 150 mil quetzales, a fin de cubrir requerimientos que por la vía legal hagan particulares que hayan sido perjudicados por la acción de sus empresas o sus agentes (esta fianza se hace en su mayoría actualmente, por 10 mil quetzales); y las empresas deben pagar fianzas de cumplimiento a favor de sus clientes por cada contrato suscrito (son pocas las empresas que en este momento las que cumplen con esta obligación, pero ya comienzan a hacerlo).

Las empresas ya constituidas y que cuentan con un Acuerdo Gubernativo o Ministerial que les autoriza a prestar servicios, tienen hasta el 2 de agosto de 2012 para adecuarse a la nueva normativa. Para la nivelación del grado académico de los guardias se tiene hasta el 2 de mayo de 2013.

Las empresas que ya tenían trámites iniciados tienen también un plazo prudencial para completar la documentación ya presentada ante el Ministerio de Gobernación, a fin de que cuenten con todos los requisitos ante la Dirección General de Servicios de Seguridad Privada, tal como lo plantea la Ley.



En resumen, este sector, totalmente desregulado o regulado mínimamente, se enfrenta a uno de los momentos decisivos de su historia. La cuestión total a resolver es que, las regulaciones, semejantes a las que se tiene en otros países, son en su mayoría parámetros de competitividad que tienen que ser capaces de enfrentar y remontar. Esto obligará a su profesionalización, modernización y evolución, o a su decadencia y salida del mercado, siendo eventualmente sustituidas por franquicias internacionales que observan altos grados de eficiencia.

Existen al menos dos tendencias entre el empresariado del sector: por un lado, quienes se resisten al cambio y ven los nuevos requisitos como obstáculos para operar y por lo tanto, abogan por la derogatoria o una reforma que equivaldría a la derogatoria del 52-2010; en el extremo opuesto, empresarios en el más estricto sentido de la palabra, que ven la seguridad privada como una oportunidad más para generar renta y que, teniendo las reglas claras y estables, cumplirán con la normativa sin cuestionar su justicia o injusticia; y, al medio, la mayor parte de prestadores de servicios que aspiran a ser verdaderos empresarios, pero que mantienen cierto celo por su gremio y que estarán dispuestos a acatar la normativa, siempre y cuando tengan las facilidades necesarias para adecuarse y un mediano apoyo de parte del Estado para adaptarse al cambio.

### **FUNCIONES FUNDAMENTALES DEL ESTADO EN MATERIA DE SEGURIDAD PRIVADA**

Como queda expresado en la Ley, son funciones de la Dirección General de Servicios de Seguridad Privada (artículo 7):

- a. Controlar y supervisar a los prestadores de servicios de seguridad privada, para que su actividad se enmarque en la política de seguridad pública del Estado;
- b. Exigir el cumplimiento de las normas y procedimientos legales para la adecuada prestación de los servicios de seguridad privada;
- c. Velar porque quienes prestan los servicios de seguridad privada mantengan, en forma permanente, niveles de eficiencia técnica, profesional y administrativa para atender sus obligaciones;
- d. Ser el vínculo entre los prestadores de servicios de seguridad privada e investigaciones privadas y las entidades del Estado;
- e. Otorgar la autorización y licencia de operación y funcionamiento a los prestadores de servicios de seguridad privada, así como ordenar la cancelación de las mismas por los casos previstos en la Ley;
- f. Establecer y mantener actualizado un registro de los prestadores de servicios de seguridad privada, con información precisa y verificable sobre su estructura administrativa y de funcionamiento, personal directivo, administrativo y operativo, así como de su equipo;
- g. Impedir que personas individuales o jurídicas no autorizadas por la Ley, presten servicios de seguridad privada;
- h. Definir y autorizar los contenidos de los programas de formación y capacitación de agentes, personal administrativo y operativo de los prestadores de servicios de seguridad;
- i. Imponer a los prestadores de servicios de seguridad privada, y a su personal, las sanciones administrativas y pecuniarias correspondientes, contempladas en la Ley; y,
- j. Las demás que se deriven de la Ley.

Pero las funciones del Estado en esta materia van mucho más allá de las que se le asignan a la Dirección General.

En principio, baste señalar que con la regulación del sector se busca atender a necesidades de cuatro tipos de *clientes*: a) Los usuarios de servicios de seguridad privada, que demandan recibir cabalmente los servicios que les son ofrecidos y por los cuales están pagando (*protección al consumidor y al usuario*); b) Los propios prestadores de servicios de seguridad privada autorizados y que cumplen con la normativa, que desean competir en condiciones de igualdad de oportunidades frente a sus competidores y con certeza jurídica; c) Las personas que trabajan para los servicios de seguridad privada, que han encontrado en el sector una fuente de trabajo que se espera sea justamente remunerado y reconocido en condiciones de dignidad y seguridad previsional (*tutela de los derechos de los trabajadores*); y, d) Finalmente y no por ello menos importante, la ciudadanía que sin estar directamente relacionada con el sector, es incidental víctima de excesos, impericias o errores cometidos por las empresas o sus trabajadores.

Por otra parte, aunque no es función de los prestadores de servicios de seguridad privada dotar de este bien (*la seguridad*) a la ciudadanía, una adecuada alianza público privada puede hacer posible generar una sinergia que abone a una reducción del temor de la ciudadanía (*percepción de seguridad*).

Para que esto sea posible, una relación respetuosa entre el Estado (por conducto de la DIGESSP del MINGOB) y los empresarios puede aportar mucho en favor de un mejor ambiente de negocios para el prestador de servicios, por un lado; y un eficaz cumplimiento del papel legal y constitucional que corresponde a las autoridades.

Un ejemplo de la forma en que esta alianza pública privada puede ser de utilidad en beneficio mutuo, es en lo que se refiere a la socialización de información específica de interés. Que, por ejemplo, el empresario cuente con información veraz acerca de la inocuidad de los antecedentes de sus aspirantes a guardias, empleados o funcionarios, por una parte; y por otra, que el Estado tenga acceso a bancos de datos de las empresas que permitan la prevención de ilícitos y, llegado el caso, a la investigación criminal y la persecución penal, por parte de las autoridades correspondientes. Otros muchos ejemplos a este respecto pueden ser mencionados.

Lic. Rafael Donis y Donis  
Director General  
DIGESSP

Febrero, 2012.

# Área Teórica Humanística



# CURSO BÁSICO DE AGENTES DE SEGURIDAD PRIVADA

## Área Teórica Humanística

### 1. RELACIONES INTERPERSONALES Y HUMANAS

#### A. Concepto e importancia de las relaciones interpersonales y humanas

##### RELACIONES HUMANAS Y PÚBLICAS

El humano por naturaleza es un ser eminentemente social y por lo tanto necesita estar en constante comunicación con su entorno y el agente de seguridad privada juega un rol muy importante dentro de este círculo social, más, en su función, no es superior ni inferior a ninguno.

De esto las personas tienen muy poca conciencia; porque a cada momento encontramos: frialdad, egoísmo, indiferencia, agresividad, deseo de dominar. Cada vez que se reúnen dos o más personas se establece una fuerza activa que nos lleva a la creación de relaciones agradables o desagradables, es decir positivas o negativas.

Definitivamente que lo más saludable para las personas y para la sociedad es practicar las relaciones humanas agradables o positivas, ya que nos van a ayudar a desarrollar la comprensión y la buena disposición entre: las personas con que se convive, el trabajo y el público.

Se define entonces las Relaciones Humanas como "la aplicación universal de los principios de las relaciones humanas venturosas se basan en la confianza y la fe mutuas las que son la única esperanza de establecer relaciones civilizadas y productivas en nuestra vida en el ámbito personal y laboral.<sup>1</sup>

En la antigüedad todo tipo de trabajo se hacía de manera solitaria, pero el progreso hizo necesaria la creación de grupos luego las sociedades, es decir, la reunión de varias personas para desempeñar un trabajo y luego "Comercializarlo" con otras personas. De aquí nacen entonces las Relaciones Públicas, las que, no son más que: "La ciencia y arte de vivir, desarrollando la capacidad de convivir con los demás seres humanos en forma cordial y fraterna."<sup>2</sup>

Unas Relaciones Humanas y Públicas defectuosas pueden ser el origen de muchos problemas y situaciones desagradables en la vida de la persona y ante todo de la empresa.

La base de las relaciones humanas y públicas es la comunicación, la cual en las relaciones públicas puede ser directa e indirecta y en las relaciones humanas es directa.

<sup>1</sup> Reilly, Williams. Relaciones humanas venturosas. Pág. 125

<sup>2</sup> Porras Rodríguez, Lidia Stella. Ética profesional, Relaciones Humanas Públicas y Laborales Pág. 108

**Conceptos:**

- a. Relaciones humanas  
Es la interrelación que se tiene con las demás personas, la familia, los amigos y otros, donde cada uno pone de manifiesto su manera propia de pensar, actuar y expresarse, y la comunicación resulta ser el determinante en los resultados de su relación con los demás.
- b. Relaciones interpersonales o públicas  
Es la interrelación que se tiene con las demás personas en función del servicio, representando a una entidad o empresa, donde por norma del servicio deberá atender a toda persona que se acerque a su puesto de servicio, en ello deberá poner en práctica, primero sus buenas relaciones humanas y luego las normas de atención al público, toda vez que estará actuando en función de la imagen de su representada.

El ser humano debe reunir una serie de principios de personalidad a fin de llenar con eficiencia cada una de sus actividades diarias. La profesión del AGENTE DE SEGURIDAD PRIVADA hace indispensable que cumplamos con los mejores principios.

**B. Principios de las relaciones interpersonales y humanas****Principios de personalidad****Responsabilidad:**

Es la obligación de responder de sus actos, de rendir cuenta de ellos y asumir las consecuencias. Este principio se inicia en casa, el ser humano debe ser responsable en las actividades que realiza o que se le confieren.

**Leal y digno de confianza:**

Las actividades que se realizan como elementos de la seguridad privada de nuestro país nos obligan a mantener la confidencialidad en aspectos de seguridad y lealtad para con la empresa y la sociedad que realizamos a fin de ser dignos de confianza. A ninguna empresa le interesa trabajar con una persona que no le merezca confianza.

**Honestidad:**

La honestidad de reconocer nuestras fallas y defectos y el compromiso de aprender de nuestros errores, mostrar una actitud irreprochable hacia la compañía y hacia sus superiores: las actitudes de honestidad, responsabilidad y lealtad son necesarias mostrarlas hacia la empresa a las que se pertenece, puesto que cada uno de nosotros es la carta de presentación tanto de la empresa como del conglomerado de ciudadanos dignos y honestos que representamos a la seguridad privada en el país.

## C. Actitudes hacia las relaciones interpersonales

### Características de las relaciones positivas:

- a. Cortesía
- b. Atención
- c. Amabilidad
- d. Cordialidad
- e. Sinceridad
- f. Responsabilidad
- g. Honestidad
- h. Integridad
- i. Respeto
- j. Discreción
- k. Tolerancia

El ser humano debe reunir una serie de principios de personalidad a fin de llenar con eficiencia cada una de sus actividades diarias. La profesión de AGENTE hace indispensable que cumplamos con los mejores principios.

### Decálogo de las relaciones públicas:

- a. Diríjase a las personas amablemente.
- b. Preste atención cuando le hablan.
- c. Llame a las personas por su nombre.
- d. Sea amigable y cortés.
- e. Sea cordial.
- f. Interésese en las personas.
- g. Sea respetuoso.
- h. Tome en consideración la opinión de los demás.
- i. Conserve su integridad física.
- j. Esté dispuesto a prestar un servicio siempre manteniendo su autoridad.

## 2. QUÉ SE ESPERA DE LOS AGENTES DE SEGURIDAD PRIVADA

### A. Responsabilidades del agente de seguridad privada

#### Obligaciones generales de un agente de la seguridad privada

- a. Conocer su área de trabajo
  - 1) Perímetros;
  - 2) Accesos;
  - 3) Controles;
  - 4) Personal;
  - 5) Vehículos;
  - 6) Interiores;

- 7) Ductos especiales;
- 8) Parqueos;
- 9) Áreas públicas;
- 10) Áreas críticas;
- 11) Áreas restringidas;
- 12) Áreas especiales:
  - i. Mantener el control e identificación de personas,
  - ii. Controlar el perímetro de áreas y estructuras,
  - iii. Detener a toda persona o vehículo que pretenda ingresar o salir, sin cumplir con los protocolos establecidos,
  - iv. Revisar todos los depósitos o instalaciones especiales, observando que sus sistemas de seguridad no hayan sido violados o alterados;
  - v. Informar de todas sus novedades:
    - A cada período establecido,
    - Al ser visitado,
    - De inmediato si ocurriere alguna novedad de trascendencia.
- 13) Responder de inmediato a señales de alarma o indicios de actividad sospechosa, que puedan alterar o afectar la seguridad de las instalaciones.
  - i. Actuar por iniciativa propia y decisión, en situaciones que de hecho afecten la seguridad, haciendo el uso debido de sus técnicas, habilidades o equipo.
  - ii. Salvaguardar todos los materiales o equipo proporcionados para su servicio, contra daños por el mal uso o descuido.
  - iii. Tomar nota de cuanto sea necesario y rendir el informe correspondiente.
  - iv. Conocer a todas las personas, laborantes o transeúntes, pero nunca familiarizarse con ellas.
  - v. Debe atenderse a todos los llamados que reciba, sin poner en duda su genuinidad. De temerse la producción de falsas alarmas, se mejorarán los sistemas de monitoreo para anticiparlas. En todo caso, debe hacerse conciencia al usuario del servicio acerca de la importancia de usar el auxilio del guardia de forma racional.
  - vi. Cumpliendo estrictamente con las medidas de seguridad deberá de revisar el equipo asignado.
  - vii. Comprobar el funcionamiento de los sistemas de comunicación.
  - viii. Entregar consignas completas al momento del relevo a través de un conocimiento en la libreta de apuntes.
  - ix. Ser perseverante.
  - x. Deberá efectuar reconocimiento completo del lugar donde presta sus servicios definiendo vías de escape.
  - xi. Deberá revisar constantemente las instalaciones colindantes, paredes, torres, terrazas, etc.
  - xii. Identificar plenamente al relevo, deberá asegurarse de que la persona que recibe la responsabilidad, es la persona asignada según protocolo de la empresa. (ejemplo que el supervisor acompañe al relevo o que se consulte por radio).



## B. Actitudes de los trabajadores de seguridad privada

### Actitud profesional:

#### a. Generalidades

Se entiende por "actitud profesional" cuando se realizan las funciones basadas en conocimientos científicos, experiencias, (y lo anterior amparado en el régimen jurídico vigente y positivo, el agente ha de ponerlo de manifiesto en todo momento), con la finalidad de obtener la confianza, el respeto y el afecto de su entorno social.

#### b. Confianza

Actitud fundamental que posee un agente de seguridad privada cuando éste desarrolla sus actividades y la cual se adquiere mediante el entrenamiento recibido y ésta a su vez se percibe en la sociedad demandante del servicio.

#### c. Respeto

Valor que debe caracterizar a un agente de seguridad privada en el ejercicio de sus funciones profesionales debiendo tener observancia hacia las autoridades, sociedad, y símbolos patrios.

#### d. Ideología del servicio

El agente como integrante de una empresa prestadora de Servicios de Seguridad Privada, debe estar comprometido en proporcionar el servicio basado en:

- 1) La disuasión de amenazas en contra de los intereses bajo protección.
- 2) Tener presente que la eficacia en el cumplimiento de sus deberes depende de:
  - La aprobación y aceptación de quienes le contratan.
  - Su desempeño profesional.
- 3) Conservar el beneplácito de la empresa contratante poniendo de manifiesto constantemente:
  - Igualdad en el trato a todas las personas, sin discriminación alguna por razón de raza, sexo, cultura, nacionalidad, posición económica.
  - Educación y amabilidad siempre que se le requiera.
  - Utilizar los medios disuasivos, (ejemplo comandos de voz advertencia, prevención, alerta) para evitar el contacto directo.
  - Para conseguir que se respeten las normas de la empresa, y en este caso, su uso debe ser proporcional al objetivo.
  - Cuanto menos se use la fuerza física, más se consigue la colaboración de los ciudadanos.
  - No obstante, se debe actuar con la decisión necesaria cuando de ello dependa evitar un daño grave, inmediato e irreparable, rigiéndose al hacerlo por los principios de congruencia, oportunidad y proporcionalidad en la utilización de los medios a su alcance.
  - El convencimiento de que el Agente debe velar por los intereses bajo su responsabilidad actuando con:
    - Absoluta imparcialidad sin discriminación alguna por razón de raza, etnia, sexo, nacionalidad, posición económica.

- Los Agentes de Seguridad Privada están encomendados para dar protección a bienes de todo tipo y personas dentro del mismo lugar.

## El prestigio

### a) Generalidades

Es necesario el más crítico análisis de la conducta individual y colectiva en el servicio con el objeto de mejorar el prestigio de la empresa de seguridad privada ante la sociedad, y así recibir de ésta, respeto, afecto y comprensión.

Se deben extraer con la mayor certeza posible las consecuencias de la conducta de los agentes y corregir aquellos aspectos que se opongan al prestigio, de lo cual se tomaran medidas según el reglamento sancionador de la Ley que Regula los Servicios de Seguridad Privada.

### b) Prestigio individual profesional

Es el rol que ejerce cada uno de los miembros de las empresas de seguridad privadas sobre sus semejantes, basado en la competencia profesional y corroborando una serie ininterrumpida de éxitos en el ejercicio de la función encomendada.

El prestigio individual profesional influye de forma definitiva en el prestigio de toda la empresa de seguridad privada. El hecho de actuar uniformado supone que los actos no pasan inadvertidos para el público y que éste mismo juzga a toda la organización, de lo observado en cada uno de sus integrantes.

Se puede mejorar el prestigio individual prestando especial atención a los siguientes aspectos:

- Hay que cuidar el aspecto personal, comenzando por la uniformidad, que es lo que el ciudadano aprecia en el agente de seguridad privada cuando le ve en el acto de servicio.
- Antes de que los agentes de seguridad privada salgan de las empresas, para las cuales ellos trabajan, los mandos deben pasar revista de personal y material.
- Observar en todo momento un trato correcto y esmerado en sus relaciones con el público. (ejemplo ética policial y deontología policial)

### c) Imagen de un agente de seguridad privada

Se entiende por imagen, la representación viva y eficaz de agente de seguridad privada. Así, la imagen de la empresa de seguridad privada, o lo que es lo mismo, la representación de los hombres que la integran, debe inspirar a la sociedad confianza, respeto y afecto para poder recibir el apoyo y colaboración necesarios.

- a) *El Individuo y su rol en la Sociedad Prestadora de Servicios de Seguridad Privada.* La eficiencia de las empresas prestadoras de Servicios de Seguridad Privada se deriva de la relación existente entre cada uno de sus miembros y el ciudadano. El uso del uniforme coloca al agente como un funcionario de servicio en la sociedad. Bajo la observación de las personas se pierde el individualismo y adquiere la identidad del grupo al que pertenece, por todo ello, la empresa prestadora de Servicios de Seguridad Privada debe:

- Velar por conseguir y mantener la imagen de integridad, entrega, eficacia, lealtad y humanidad que su empresa merece.
  - Conservar y perfeccionar su porte en el estar, tacto en el obrar y eficacia operativa.
  - Evitar malas conductas o incompetencia, ya que la sociedad no juzga al individuo, sino a la empresa que representa.
  - Comportarse con sumo respeto a las personas y respetar y cumplir las leyes, sin cometer abusos que justifiquen la falta de confianza ciudadana.
- b) Cómo influir en las actitudes de los ciudadanos a través del comportamiento individual de cada componente de la empresa, es preciso ganarse una reputación de integridad y justicia basada en:
- El deseo por desempeñar eficazmente el servicio.
  - El cumplimiento de sus obligaciones plena, pronta y audazmente.

### Proyección de la imagen mediante el servicio y la cortesía

La existencia de la Sociedad Prestadora de Servicios de Seguridad Privada y del servicio que ésta presta a la sociedad, debe basarse en un servicio de calidad y de cortesía.



El agente de seguridad privada, al ingresar libremente a la profesión, acepta las obligaciones y derechos que conlleva el realizar dicha función.







### Cómo mejorar la imagen de las empresas

La imagen del agente se puede mejorar mediante la competencia profesional a nivel individual y colectivo y a través del siguiente proceso:

- Selección de recursos humanos idóneos al puesto.
- Capacitación y entrenamiento del agente de seguridad privada

## C. Conocimiento de Jerarquías de la seguridad privada

RANGO	INSIGNIA	DEFINICIÓN
Gerente General		Es la persona responsable de velar que las acciones operativas y administrativas de la empresa, encargado de establecer las políticas de servicio, control y ordenamiento interno de su empresa según la Ley que Regula los Servicios de Seguridad Privada.
Sub Gerente General		Es la persona encargada de sustituir al Gerente General en su ausencia, dirige, coordina y ejecuta las acciones de fiscalización y control, vela porque los servicios de seguridad privada que presta su empresa se rijan por la legislación nacional y el arreglo contractual con los usuarios.

Gerente de operaciones		Es la persona encargada de las operaciones realizadas por el personal de agentes uniformados y los servicios especiales prestados por la empresa, reporta directamente al Gerente General. Crea enlace con las fuerzas de seguridad del estado en las actividades que sean necesarias.
Supervisor regional		Es la persona que tiene a su cargo la coordinación de los supervisores departamentales de su región y uno o varios grupos de trabajo en una región y supervisa las operaciones fiscalizando a los coordinadores de área y coordinadores de puestos de su departamento, reporta directamente al Gerente de Operaciones.
Supervisor departamental		Es la persona que tiene a su cargo uno o varios grupos y puestos de trabajo en un departamento y supervisa las operaciones fiscalizando a los coordinadores de área y coordinadores de puestos de su departamento, reporta directamente al supervisor regional y rinde informes al Gerente de Operaciones.
Coordinador de área		Es la persona que tiene a su cargo uno o más coordinadores de puestos, vela porque la presencia física de los agentes se mantenga en los puestos bajo sus coordinaciones, en los plazos establecidos por la cláusula del contrato, verificando la puntualidad y asistencia del personal operativo, debe estar presente en el momento del relevo fiscalizando en los puestos de servicio las armas y municiones, con el fin de mantener registrada la cadena de custodia. Reporta directamente al supervisor departamental y rinde informes al supervisor regional.
Supervisor de puestos de servicio		Es la persona que tiene a su cargo uno o más grupos de trabajo dentro de un puesto o grupo de puestos homogéneos, vela porque la presencia física de los agentes se mantenga en los plazos establecidos por la cláusulas del contrato, verificando la puntualidad y asistencia del personal operativo, debe estar presente en el momento del relevo fiscalizando en los puestos de servicio las armas y municiones, con el fin de mantener registrada la cadena de custodia. Reporta directamente al Coordinador de Área y rinde informes al Supervisor departamental.
Jefe de grupo		Es el Agente responsable de un grupo de agentes en su puesto de servicio responsable que el servicio se preste de acuerdo a la legislación nacional. Reporta directamente al supervisor de puestos de servicio y rinde informes al coordinador de área.
Agente		Es la persona operativa de la empresa debidamente capacitado y certificado bajo el control de la Dirección. Reporta directamente al Jefe de Grupo y rinde informes al supervisor.

## D. Disciplina de los agentes de Seguridad

Los Agentes de Seguridad Privada por su condición de entidad organizada bajo un sistema jerárquico disciplinario, para el cumplimiento de sus funciones específicas, requiere de sus miembros una severa y consciente disciplina, que se manifieste en el fiel cumplimiento del deber y respeto a las jerarquías.

La disciplina consiste en la estricta observancia de las leyes, reglamentos, directrices y más disposiciones institucionales y acatamiento de las órdenes emanadas de la superioridad.

Las órdenes y disposiciones superiores relativas al servicio deben ser concretas, claras, de tal manera que puedan cumplirse sin objeción ni réplica, cuando sean imprecisas o confusas el subalterno solicitará la aclaración necesaria, sin que esto se entienda como falta de consideración o negativa al cumplimiento.

**El subalterno no está obligado a obedecer si la orden es manifiestamente ilegal o que implique la comisión de un delito**, entendiéndose como tal cuando excede los límites de la competencia o conduce manifiestamente a la comisión de un hecho punible, a la violación de la ley, los reglamentos u órdenes superiores permanentes; caso de hacerlo, **la responsabilidad recaerá sobre el superior y subalterno**. La relación entre superiores y subalternos, se fundamenta en el respeto mutuo. La subordinación y respeto disciplinario se observará, aún fuera de los actos de servicio. (Instructivo de disciplina)<sup>3</sup>.

La higiene personal es el concepto básico del aseo, limpieza y cuidado de nuestro cuerpo. Aunque es una parte importante de nuestra vida cotidiana en la casa, la higiene personal no es sólo acerca de tener el pelo bien peinado y cepillarse los dientes; es importante para la salud y la seguridad de los trabajadores en el sitio de trabajo. Los trabajadores que prestan atención a su higiene personal pueden prevenir la propagación de gérmenes y enfermedades, reducir su exposición a productos químicos y contaminantes, y evitar el desarrollo de alergias a la piel, trastornos de la piel y sensibilidad a sustancias químicas.

El primer principio de la buena higiene es evitar la exposición por medio de una barrera sobre la piel con el uso de equipos de protección personal (PPE, por sus siglas en inglés), como guantes, overoles y botas. Es importante revisar con frecuencia los equipos de protección personal para detectar exceso de contaminación, desgaste, roturas, desgarros o agujeros. Los trabajadores deben limpiar, descontaminar o reemplazar los equipos de protección con frecuencia para asegurar que no recolecten ni absorban sustancias irritantes. Si el equipo de protección se ensucia demasiado durante el trabajo, el trabajador debe parar y cambiarse a un equipo limpio.

El lavado básico de las manos y el cuidado de la piel pueden prevenir exposición y enfermedades. Lavándose bien las manos con agua y jabón ayuda a eliminar los gérmenes, contaminantes y sustancias químicas. También puede prevenir la contaminación por ingestión y la contaminación cruzada de los objetos y las superficies que tocamos.

<sup>3</sup> ANEXO 1: INSTRUCTIVO DISCIPLINA DE LA SEGURIDAD PRIVADA.

## E. Imagen de las empresas prestadoras de servicios de seguridad privada:

La buena imagen de la sociedad prestadora de servicios de seguridad privada siempre va ligada a la imagen de sus agentes, por lo que es obligación de cada uno de sus integrantes mantener en alto la buena imagen de la sociedad prestadora de servicios de seguridad privada.

La buena imagen de la sociedad prestadora de servicios de seguridad privada inicia desde el simple uso del TELÉFONO, el cual debe ser adecuado poniendo en práctica los principios de las relaciones positivas.

También para mejorar la imagen de las sociedades prestadoras de servicios de seguridad privada debemos poner en práctica aspectos o actitudes como el respeto al prójimo, cortesía, amabilidad, atención al usuario, etc., para lograr impactar a las personas que se relacionan dentro del ámbito de operación de los agentes de seguridad privada.

## 3. NORMA ETICA EN EL SERVICIO

### A. Normas éticas

**Ética:** Es la reflexión sobre las normas morales que rigen la conducta humana. Parte de la filosofía que trata de la moral y de las obligaciones del ser humano.

Los códigos de ética constituyen un conjunto de normas y lineamientos fundamentados en valores, que sientan las bases para que las personas puedan desempeñarse y relacionarse entre sí, basada en el respeto a la dignidad de las personas y de la sociedad guatemalteca. La ética también debe tener una función de reflexión, que impulse a los agentes de seguridad privada a revisar y readecuar la formación, de tal manera, que empleando la ética responda de forma integral a los retos que plantean las necesidades de las personas y grupos atendidos.

Las normas éticas son de observancia y de aplicación general y se enmarcan en los siguientes principios:

### PRINCIPIO I

#### **Respeto por la dignidad de las personas**

Es el principio que puede ser considerado como el fundamento de los demás principios éticos. Este principio es universalmente aceptado a través de las fronteras geográficas y culturales y de las disciplinas profesionales. El respeto por la dignidad reconoce el valor inherente de todos los seres humanos, sin importar diferencias aparentes o reales en relación con el estatus social, origen étnico, género, preferencia sexual, edad, creencias religiosas, capacidades, o cualquier otra característica. Este valor inherente significa que todos los seres humanos son dignos de igual consideración moral.

Todos los seres humanos, además de individuos, son seres sociales interdependientes y son parte de la evolución de sus pueblos. La diferencia cultural, étnica, religiosa, de estructura social y otras características del pueblo, son parte integral de la identidad de sus miembros y otorgan sentido a sus vidas.

El respeto por la dignidad de las personas se expresa de diferentes formas en una sociedad y se puede representar con los siguientes valores:

- Respeto por el valor único y la dignidad inherente a todos los seres humanos
- Respeto por la diversidad de las personas y los pueblos
- Respeto por las costumbres y las creencias de otras culturas, siempre y cuando no contradigan el principio de respeto por la dignidad de las personas y los pueblos, o cause serio daño a su bienestar
- Consentimiento libre e informado
- Derecho al acceso de la información
- Privacidad para los individuos, familias, grupos y comunidades
- Protección de la confidencialidad de la información personal
- Equidad y justicia en el tratamiento de los otros

Lineamientos incluidos en este principio:

- **Respeto en General:** Los agentes son respetuosos en sus relaciones con las personas y/o entidades con quienes trabajan. Demuestran respeto apropiado por el conocimiento, experiencias internas personales, y por las áreas de peritaje de otros. Usa un lenguaje y un estilo de comunicación respetuoso. No se involucra en ningún tipo de acciones o actitudes que impliquen degradación o acoso de cualquier tipo u hostigamiento para ninguna persona o entidad.
- **Responsabilidad:** Animan a otros de manera congruente, a respetar la dignidad de las personas y a esperar respeto por su propia dignidad.
- **Sensibilidad a la Diversidad:** Toman en consideración y respetan las diversas creencias religiosas o espirituales de los compañeros agentes o de las personas o entidades en donde se prestan servicios.
- **No discriminación:** Prestan igual servicio de seguridad privada a todas las personas, grupos o instituciones, sin importar diferencias de origen étnico, edad, género, orientación sexual, educación, religión, estatus socioeconómico, u otros.
- **Trato justo y equitativo:** Trabajan y actúan con un espíritu de justo trato al otro y realizan esfuerzos por encontrar un balance entre los derechos de los individuos y los del grupo.
- **Protección para personas vulnerables:** Asumen la responsabilidad de respetar la dignidad de todas las personas con quienes entran en contacto, sin embargo la naturaleza de su compromiso con la sociedad demanda que su mayor responsabilidad sea con aquellas personas en la posición más vulnerable.
- **Confidencialidad:** Mantienen la confidencialidad de la información obtenida dentro del ejercicio de sus funciones, de tal manera que proteja los intereses de las personas a quienes se les ofrecen sus servicios.

## PRINCIPIO II

### Cuidado competente del Bienestar de los Otros

Este principio busca que los agentes de seguridad privada demuestren una preocupación activa por el entorno y por aquellos con quienes trabajan, reconocen la labor social e institucional que como agentes de seguridad privada tienen. Reconocen que las personas, familias, grupos o comunidades o cualquier otra situación en donde estén prestando el servicio pueden estar en una situación vulnerable.

Este principio implica la responsabilidad del agente de seguridad privada en desarrollar y emplear métodos y técnicas que amplíen esos beneficios, corrijan daños y eviten aquellos que los produzcan. Cuidado responsable implica la capacidad de discernir de las consecuencias derivadas de aquellos, y responsablemente corregir efectos dañinos ocurridos como resultado de sus acciones.

Los agentes de seguridad privada deben aceptar como fundamental el principio de cuidado competente para el bienestar de los otros y al hacerlo aceptan los siguientes valores:

- Preocupación activa por el bienestar de individuos, familias, grupos y comunidades
- Maximizar los beneficios y minimizar los daños potenciales a los individuos o grupos
- Desarrollar y mantener la actualización
- Autoconocimiento respecto a cómo sus propios valores, actitudes, experiencias y contexto social influyen en sus acciones, interpretaciones, elecciones y recomendaciones
- Respeto por la capacidad de individuos o grupos para tomar decisiones por sí mismos, para cuidar de sí mismos y entre sí.

Lineamientos incluidos en este principio

- **Promoción del bienestar:** Los agentes de seguridad privada reconocen que una expectativa ética básica de sus actividades es que sus funciones beneficiarán a los miembros de una sociedad o, por lo menos, que no causen daños.
- **Competencia y autoconocimiento:** Alcanzan y mantienen un alto estándar de competencia y aptitud, niveles adecuados de conocimientos y destrezas para poder ejercer profesionalmente sus funciones.  
Buscan mantener conciencia de cómo sus propias experiencias, actitudes, cultura, creencias, valores, contexto social, diferencias individuales y tensiones, influyen en sus interacciones con otros e integran esta sensibilidad en todos los aspectos de su trabajo.
- **Vulnerabilidad:** Proporcionan cuidado responsable a las personas que pueden estar en desventaja u oprimidas y/o la institución en la que se encuentren asignados.
- **Comunicación:** Comunican los hallazgos de las investigaciones internas a las autoridades respectivas de manera que se respete y valore su contribución.

## PRINCIPIO III

### Integridad en las Relaciones

La integridad del agente de seguridad privada es sumamente importante en el desempeño de su trabajo y debe ser demostrada para lograr mantener la confianza de los usuarios e instituciones que contratan los servicios.

Los agentes de seguridad privada deben demostrar en su trabajo; precisión y honestidad, sinceridad y apertura, mínimo prejuicio o sesgo, objetividad, así como evitar conflictos de intereses. La integridad en las relaciones que el agente de seguridad privada establece con los demás se basa en diversas formas de comportamiento como evitar el engaño, etc.

Para ello los agentes de seguridad privada deben comprender y estar conscientes de las circunstancias que rodean su actividad, de sus valores personales y de cómo éstos afectan sus decisiones, interpretaciones,



comportamiento y sugerencias. Por lo tanto, deberán asegurarse de que el interés personal no interfiera con su actuar, tomando en consideración el interés de los usuarios o empresas contratantes del servicio.

Por lo tanto, los agentes de seguridad privada aceptan como fundamental el principio de la integridad y al hacerlo, aceptan los siguientes valores asociados:

- Veracidad, comunicaciones honestas, exactas y abiertas.
- Maximizar la imparcialidad y minimizar los grados de confianza.
- No explotar a otros para beneficio personal.
- Evitar conflictos de intereses y expresarlos cuando no puedan ser evitados o sean inapropiados de evitar.

Lineamientos incluidos en este principio

- **Honestidad y Exactitud:** Evidencian una conducta honesta, proba, no participan en negocios ilícitos, engaño, fraude o tergiversación.
- **Valores personales:** Se esfuerzan para tener conciencia de sus valores y creencias personales y cómo estos pueden afectar su trabajo y su relación con las personas vinculadas a su actividad profesional.
- **Objetividad:** Los agentes de seguridad privada evalúan cómo sus experiencias personales, actitudes, valores, contexto social, diferencias individuales, tensiones y formación específica influyen en sus actividades y formas de pensar.
- **Conflicto de interés:** Evitan actuar de formas que satisfagan sus propios intereses personales, políticos, financieros o de negocios, a expensas de los intereses del trabajador.
- **Franqueza y apertura:** Son claros y francos con la información relacionada con su práctica operacional, necesaria para establecer consentimiento informado, o cualquier otra forma de acuerdo escrito o no escrito.

## 4. ACTUACIÓN, FUNCIONES Y OBLIGACIONES DE LOS AGENTES DE SEGURIDAD PRIVADA

En la práctica del servicio se le van a presentar al agente diferentes situaciones complicadas. Con frecuencia se verá en momentos difíciles, porque la intervención se deriva por causa de un conflicto. De aquí la importancia de contar con una serie de normas generales de actuación, principios de seguridad privada que serán de aplicación en la mayoría de los casos.

- A. Preparación mental del actuar en sus funciones
- B. Manejo de crisis

### A. Preparación mental del actuar en sus funciones

Todo Agente debe ser capaz de calmar a los infractores de la ley, y detenerlos si es necesario. Pero para ello no debe basarse exclusivamente en el uso de la fuerza que deberá emplear sólo en los casos realmente necesarios y en justa medida. El buen Agente debe dominar otras técnicas que, sin duda, le ayudarán a resolver gran parte de las situaciones embarazosas que conlleva su profesión. Siendo estas técnicas las siguientes: experiencia, el uso de su cuerpo, el uso de su equipo y, sobre todo, empleo de la MENTE.

Así, empleará cada una de estas técnicas en función de las circunstancias de cada situación. Esto significa que el Agente debe considerar la propia situación, cuerpo, equipo y, muy fundamentalmente, emplear y medirlo todo con rapidez y acierto.

Esto es importante por cuanto, en el desempeño de las funciones, el Agente trata con diferentes tipos de personalidades.

Cuando se enfrenta a una situación fortuita no se tiene el conocimiento si alguna de las personas que participan en ella tiene alguna enfermedad mental, que la haría reaccionar violentamente, que se trate de un determinado tipo de delincuente, o, regularmente, se trate de un ciudadano sometido a emociones y problemas que le llevan a ser peligroso en el momento del conflicto. Por esta razón, el Agente debe mantenerse alerta.

Como principio fundamental nunca se debe subestimar al sospechoso. No debe dejarse influir por la talla, edad o apariencia de una persona. Por eso, es muy importante que antes que el Agente inicie su intervención, debe analizar la situación haciendo un reconocimiento de 360 grados al medio que le rodea, antes de actuar, detectar qué elementos al alcance de las manos de un potencial delincuente constituyen elementos que pueda utilizar como armas.

La preparación psicológica en la formación del guardia de seguridad privada, lo capacita sobre cómo él puede aprovechar las circunstancias en defensa de su persona, lo que implica que en cada situación, el Agente debe valorar si puede valerse por sí mismo para controlar el problema, ya que en caso contrario, debe solicitar apoyo de sus compañeros con el fin de controlar cualquier situación adversa.

*Ejemplo:* cuando ha de enfrentarse a una pandilla de varios delincuentes armados, o a personas fuertes sometidas a un grado de excitación extremo, por lo general dispuestas a cualquier cosa, a quienes jamás podría reducir al orden actuando únicamente él.

## **B. Manejo de Crisis**

La mayoría de las personas obedecen la ley y acatan las órdenes e indicaciones de un Guardia de seguridad privada. Comúnmente, las indicaciones verbales son suficientes para hacer que las personas entren en razón y desistan de actitudes hostiles. Para que lo anterior surta efecto es conveniente que el tono de la voz sea persuasivo, en el momento oportuno. El tono firme de voz, con la apropiada inflexión, ejerce un efecto psicológico notable sobre el receptor de las palabras, en función de quién las pronuncie. En este sentido, no se debe olvidar que el Agente está investido de autoridad, el uniforme y el equipo provoca efecto psicológico sobre las demás personas. Es muy importante que el Agente emplee su autoridad moral, para controlar en todo momento una situación.

Otra característica en la personalidad formada del agente debe ser la paciencia y la firmeza en sus decisiones. En la solución de controversias, cuando realice funciones de arbitraje debe imponer las reglas del juego, indicando que hable una persona a la vez. Diga el momento oportuno que a cada quien le corresponde exponer su punto de vista.

La autoridad no debe quedar en ningún momento en duda de quién la conduce, debe mostrar firmeza pues la debilidad es rápidamente captada por los delincuentes, jamás debe permitir que le ponga las manos con ánimo de vejación sobre el uniforme. Si alguien lo hiciere, interrumpa cualquier cosa que esté realizando debe apartarse por un momento de la investigación y enfoque su atención en quien lo haya empujado o agarrado. Una advertencia puede surtir efecto ejemplo: "Retire sus manos de mi uniforme", causa un efecto psicológico notable sobre la persona que salió de control haciéndolo, puede ser el principio de un ataque en contra la personalidad del agente de seguridad privada, evítelo drásticamente, aclare energicamente que no va a tolerar ninguna impertinencia, usted no es una de las partes involucradas, es quien controla la situación, es la autoridad.

En función de la gravedad del posible ataque que haya sufrido el agente de seguridad privada, recuerde lo establecido en el Código Penal de Delitos de Atentado (Art. 408), Resistencia (Art. 409), Desacato a la Autoridad (Art. 412) y Desobediencia (Art. 414) y obre en consecuencia.

Utilice como arma psicológica el tiempo. Generalmente su discurrir contribuye a serenar los ánimos. Por eso, debe dejar que las personas en conflicto hablen y expulsen su ira por la boca, incluso permitiéndoles leves insultos entre sí, lo que suele dejar a los que discuten satisfechos por aquello de que: ¡Ya le he dicho lo que tenía que decir! Si aun así continúa el enojo, pregunte si alguno de los participantes quiere formalizar alguna denuncia. Esto también calma los ánimos exaltados. En cualquier caso, se debe dispersar al grupo para evitar el reinicio de la discusión una vez usted se haya marchado.

Por último, recuerde que EL TONO DE LA VOZ REFUERZA SU AUTORIDAD. Un tono de voz agudo, nasal o débil no logra buenos resultados. Si tiene dificultades para desarrollar el tono autoritario es necesario que practique a solas, órdenes como ¡alto! ¡Deténgase!, etc. Hasta lograr el adecuado. Recuerde que contraer el abdomen al dar la orden contribuye a reforzar el tono de voz.

Naturalmente, no todas las órdenes deben de ser severas. También el tono neutral puede ser conveniente en algunos casos. Cada situación requiere su propio tratamiento, aunque casi nunca será amable y suave.

Existen ocasiones en que el agente debe actuar en plan PROTECTOR, de modo que convenza a la persona a declinar su actitud, utilizando la súplica cortés o la palmadita en la espalda, algunas personas están necesitadas de cariño y, a veces, de que se les dé la razón. El buen agente debe saber distinguir las y hacerles ver que su presencia es para protegerlas y ayudarlas. Por eso, la petición cortés, junto al tono autoritario, es también una forma de persuasión verbal adecuada.

Cualquier persona que se hubiere visto envuelta en una situación de conflicto sabe que las emociones son muy fuertes. Ya sea el odio o el miedo, tratan de tomar el control de sus actos. Esto significa que el sentimental está tratando de tomar las decisiones. Para evitarlo recuerde que solamente con el autoritario, puede contrarrestar esta situación. No se trata de negar el peligro, sino de mantenerse bajo control en lo que debe hacer y en las posibles acciones de los demás. Recuerde que se controlan las emociones, controlando la mente.

No todos los conflictos se resuelven con las buenas artes y el correcto uso de la palabra, a veces la sola presencia del agente de seguridad privada y su intento de convencer con el diálogo a las personas en conflicto, no resulta suficiente, por lo que no queda más, que acudir a la fuerza para evitar males mayores. Ahora bien, este **uso de la fuerza ha de ser en todo momento razonable y proporcional a cada situación.**

El cumplimiento de esta regla obedece a que el agente reaccione mentalmente con rapidez y se formule las siguientes preguntas:

- ¿Está el individuo, armado o desarmado?
- ¿Qué tipo de arma tiene?
- ¿Cuántos oponentes son?
- ¿Cuáles son sus edades y su constitución física, para ubicar rasgos?
- ¿Qué tipo de delincuente es y por qué se le busca?
- ¿Qué personas se encuentran cerca del lugar de conflicto y quienes podrían resultar lesionadas?

El Agente de seguridad privada, debe emplear los métodos y el grado de fuerza necesario a cada situación. Esto le obliga a extremar y cuidar su preparación física, técnica, a fin de hacer frente a cada problema con el éxito esperado. Veamos a continuación algunos ejemplos de un uso adecuado de la fuerza y las variedades que ésta presenta:

### **Fuerza física:**

Para desempeñar su función es ciertamente importante que el agente de seguridad se conserve en buenas condiciones físicas, pues cuando se está de servicio la torpeza física provoca peligro, incomoda a la persona y resta eficiencia, mientras que, por el contrario, una adecuada preparación física otorga a quien la posee una gran confianza y seguridad en sus posibilidades. Además hemos de tener en cuenta que, cuando se está de servicio, las exigencias físicas son iguales para jóvenes que para mayores, lo cual obliga a no descuidar esta faceta del aspirante a buen agente de seguridad.

Sentada esta premisa, hay sin embargo ocasiones en las que el agente de seguridad puede resolver situaciones de peligro sin apenas tener que recurrir a la fuerza física. No olvidemos que el Agente de Seguridad debe tratar de capturar a su oponente lesionándolo sólo como último recurso, de modo que es muy útil PENSAR ante la presencia del adversario y en situaciones bajo presión. Esto pasa por una rápida y minuciosa observación de sus características, en especial de su manera de vestir, tratando de hallar sus puntos débiles, una vez encontrado, resulta de gran utilidad explotar esta debilidad.

Como ejemplo, sirva el caso de las personas que utilizan lentes, un movimiento rápido y por sorpresa del Agente de Seguridad despojando a su oponente de los lentes, le estará sin duda privando de un importante elemento de apoyo a sus movimientos, restándole capacidad de respuesta a nuestras intenciones de reducirlo sin violencia.

### **Fuerza preventiva**

Es un consejo muy útil que ante un adversario desarmado comience su observación por abajo, para seguir

hacia arriba, puede que se halle descalzo, si es así, cuando eleve sus puños cerrados, un pisotón con el tacón de su zapato en la punta del dedo gordo de su pie le restará energía, tal vez sólo tenga calzoncillo o traje de baño, si es así, un fuerte puntapié en la espinilla transformará a un agresor en una persona sumisa.

Cuando está vestido, que es lo normal, emplee la ropa de su oponente por la parte trasera del cuello y se jala por atrás, bajándola hasta los codos, se le inactiva, o sujetando la parte trasera del saco y con ella cubriendo su cabeza se le impide ver y mover los brazos o, si acaso, sólo se balanceará torpemente. También la corbata de un oponente puede ser eficaz arma en su contra, con un movimiento rápido agarre el extremo interior de la corbata y jale hacia abajo y hacia usted. Conforme él se dobla, con la otra mano sujete el nudo y empuje. Así obtendrá un nudo corredizo muy seguro, use el nudo de la corbata para dirigir los movimientos de su oponente, que usualmente estará muy ocupado en tratar de agarrar su cuello, lo que le impedirá seguir peleando contra usted, también una gorra o un sombrero, si se jalan hasta tapar los ojos mediante un movimiento rápido, sirven para cegar momentáneamente a su oponente.

### **Fuerza neutralizadora**

Detener personas contra su voluntad y llevarlas de un lugar a otro mientras se resisten, es parte de la labor de un agente de seguridad. Con el fin de cumplir con su deber, puede tener que emplear la fuerza. Si no puede emplear la fuerza neutralizadora con eficacia, lo que sigue después es un combate. El agente de seguridad privada tendrá que someter a su oponente con vigor, esto le obliga a controlar a su adversario causándole un dolor, pero es un dolor con el que evita otros mayores y posibles lesiones. A la vez está protegiéndose a sí mismo y a las demás personas. En todo caso, el agente de seguridad sólo debe aplicar la fuerza necesaria para neutralizarlo, para ello existen varias técnicas, en las que se usan las manos o los brazos, que se estudian en las clases de Defensa Personal.

En cualquier caso la importancia psicológica del dominio en el empleo de la fuerza, está en la rapidez con que se aplique el movimiento, lo que sin duda contribuirá a que el oponente piense que se halla ante un consumado especialista y profesional de seguridad, cuya preparación en artes marciales es suficiente para reducirlo, si se consigue este efecto sobre el adversario, probablemente lograremos someterlo sin oposición. Si por el contrario, duda o se muestra nerviosismo, el oponente lo notará y será él quien pase a llevar la iniciativa y ganar con seguridad y confianza, creciéndose ante nosotros. Como se ve, el estado del Ego Adulto juega un factor determinante ante las más variadas situaciones, y para el Agente de Seguridad, su adecuado uso ayuda extraordinariamente a resolver muchas situaciones.

### **Las quiebras de la seguridad**

Los agentes de Seguridad Privada, ingresan a laborar en esta importante industria, por múltiples razones, pero prevalece entre ellas la necesidad, no de trabajar exactamente, sino la de percibir un satisfactor de necesidades llamado dinero.

Esto la mayor parte de veces, no le permite analizar que se les encomienda una responsabilidad tan grande como lo es la de preservar, resguardar y mantener indemne un puesto de servicio, visualizar la importancia y responsabilidad de su labor.

Puede parecer increíble, pero es el cien por ciento cierto que el comportamiento de las personas, padece de una raíz de inseguridad casi inevitable. Especialmente cuando no se ha tenido la oportunidad de prepararse en alguna de las disciplinas de la Seguridad, revisando sus normas e instrucciones con frecuencia y actualizándose constantemente, para llenar con su aprendizaje los vacíos y las posibilidades de ser sorprendido.

La Seguridad es el punto de partida, para toda operación y el medio de fomentar la tranquilidad, la justicia, el desarrollo y la prosperidad de la empresa para la que se labora.

Existen, varios tipos de actitud personal que se les denomina Quiebras de la Seguridad, y entre ellas se puede mencionar:

- a. Exceso de confianza  
Esto se refiere al exceso de confianza que prevalece en cada agente, esto hace que se deposite en los parientes o amigos cercanos, secretos que ninguna persona debiera de conocer; hay un sentimiento o complejo psicológico muy humano por cierto, pero peligroso, por ello el agente de Seguridad desea compartir con alguien su conocimiento sobre aspectos importantes de su puesto de servicio.

Estos son sin duda, medios muy rápidos para producir situaciones de inseguridad. En relación con nuestras actividades.

- b. La vanagloria  
Se considera como grave riesgo para la Seguridad, pues no es más que la satisfacción personal o egocéntrica de pretender demostrar, que se es más importante de lo que en realidad se es. Generalmente este error lo cometen aquellas personas que se consideran seguras en su puesto, como algo insustituible, pues siempre están muy cerca del jefe superior y por lo tanto siempre confían en que en ningún momento perderán su posición.

El peligro del comportamiento de esta clase de personas, está en que son ellos mismos los que proporcionan información confidencial a la delincuencia y la mayor parte de veces, esta información es la que espera el malhechor para llevar a cabo sus propósitos, lo que al final pone en peligro tanto al informante como a las personas que laboran con él y los superiores para quienes trabaja.

Por lo regular, estas personas con suma facilidad divulgan tanto los métodos como los medios, mecanismos, técnicas y las normas implantadas en su empresa, mismas que llevan el fin de contrarrestar las acciones delictivas; de esta manera se proporciona una información que difícilmente el malhechor podría obtener o que en determinadas circunstancias jamás podría conseguir.

- c. El orgullo  
Resulta un riesgo para la Seguridad al querer imponer un criterio con espíritu despótico.

Este riesgo lo constituye generalmente una persona que cabecea o comanda un grupo, es decir que tiene a su cargo un grupo de subalternos, esto muchas veces hace que esté muy cerca de los ejecutivos y por lo regular siempre se dirige a los demás con tono impetuoso en presencia de personas ajenas al grupo, que lo escuchan y lo ven actuar.

Muchas veces, para hacerse respetar o sobreponerse ante los demás, crea supuestas disposiciones que hacen mantener en intranquilidad y zozobra al resto del personal.

d. Descuido en el servicio

El descuido no deja de tener su importancia, entre los riesgos que nos ocupan; las personas por ignorancia, suelen expresarse con facilidad.

El que obra por descuido, no es indiscreto con mala intención, ni por causar daño a sabiendas; en ningún momento prevé las consecuencias, ni aprecia el significado de sus expresiones; lo hace por desconocimiento del mal que causa y sólo por el afán de trabar conversación con sus amistades u otras personas y de esa manera ganarse la simpatía de las personas de su grupo.

Se debe tener en cuenta que para obtener el éxito en las operaciones de Seguridad privada y para asegurar la tranquilidad, se hace necesario hacer acopio tanto de la ASTUCIA como de la DISCRECIÓN.

La Astucia, basada en el conocimiento de la fuerza, de la debilidad, de las esperanzas, de los temores, y de los objetivos y técnicas del delincuente, y la Discreción basada en el poder necesario para frenar el deseo o la cosquilla de expresar lo que no conviene.

Cuando se habla de Seguridad, se habla de la responsabilidad, que cada uno de nosotros tenemos con relación a la actividad que desarrollamos, a fin de evitar sorpresas, en vista que cada uno es el responsable único de lo que se haga o se deje de hacer.





# Área Teórica Jurídica



# Área Teórica Jurídica

## INTRODUCCION

El estudio y conocimiento de las distintas normas, criterios y actividades que conciernen tanto a las empresas de seguridad como al personal integrado en sus estructuras productivas y más concretamente los mandatos y prohibiciones implícitas de la Ley que Regula los Servicios de Seguridad Privada como tal, Constitución Política de la República y demás leyes ordinarias que nos conciernen.

Definir y diferenciar qué comportamientos y conductas pueden considerarse genéricamente delito, conocer cuál es la responsabilidad de los actuantes o provocadores de las mismas y por último centrar las consecuencias jurídicas y penales de dichas acciones.

## 1. FUNDAMENTOS LEGALES

### A. Conceptos de ley

Se entiende por Ley, aquella norma de observancia general y de carácter obligatorio.

1. Es de carácter obligatorio:  
Es decir que se impone aún en contra de nuestra voluntad.
2. Es de observancia general:  
Significa que todos la tenemos que observar.

### B. Generalidades del Derecho

- Recto, seguido sin torcerse de un lado al otro.
- Cierto, conocido como verdadero, seguro, indudable.
- Facultad natural del hombre para hacer legítimamente lo que conduce a los fines de su vida.
- Facultad de hacer o exigir todo aquello que la ley o la autoridad establece en nuestro favor.
- Acción que se tiene sobre una persona o cosa.
- Conjunto de principios, preceptos y reglas que están sometidos a las relaciones humanas en toda sociedad civil, y a cuya observancia pueden ser cumplidos los individuos por la fuerza.

### C. Observancia del Derecho

#### Definición del Derecho:

Existen dos tipos de derecho o más bien dos puntos de vista distintos los cuales se dividen en punto de vista objetivo y punto de vista subjetivo:

- El derecho objetivo es el conjunto de normas que ordenan o prohíben hacer algo o llevar a cabo determinada conducta.
- El derecho subjetivo es aquel que tiene un aspecto instrumental, es decir el que se considera que es un elemento al servicio de los demás. Aquel que nos ayuda a lograr nuestros deseos.

Por lo tanto el Derecho es un conjunto de leyes, preceptos y reglas a que están sometidos los hombres en su vida social.

### **¿Quién Crea el Derecho?**

El poder que hace cumplir estas normas es del Estado. El Estado no sólo crea el Derecho, sino que lo aplica y lo impone por la fuerza si ello fuese necesario, ya que está investido de un poder sancionador.

El Derecho se encuentra en constante evolución y cambio ya que éste es la expresión de una relación de fuerzas en un momento dado dependiendo de la época y la situación, estas fuerzas creadoras del Derecho se encuentran concentradas en los intereses materiales o económicos, los principios religiosos y morales, las distintas ideologías, la tradición, los hábitos, las influencias exteriores e incluso los sentimientos.

### **D. Justicia y Derecho**

Podemos definir Justicia como el principal criterio o medida ideal para el Derecho, ya que en esta idea es en la que el Derecho positivo debe basarse, esta es la que rige los ordenamientos jurídicos. Cuando calificamos una acción de justa o injusta, y es entonces justa cuando a ésta se le ha aplicado la ley, cuando equivale a legal.

### **E. Fines del Derecho**

Uno de los fines del Derecho es la satisfacción de una o varias necesidades sociales acordes con las exigencias de la justicia y de los demás valores jurídicos en ella implicados: El reconocimiento y garantía de la dignidad personal del individuo, de su anatomía y libertades básicas etc.

Las necesidades básicas y constantes de los hombres podrían bien ser la finalidad de seguridad y bienestar social, de resolución de los conflictos de intereses.

## **2. GENERALIDADES DE LA CONSTITUCIÓN Y GARANTÍAS**

### **A. Características de la Constitución y deberes del Estado**

#### DEBERES DEL ESTADO

**Art. 1º Protección a la persona: El Estado de Guatemala se organiza para proteger a la personas y a la familia; su fin supremo es la realización del bien común.**

**Art. 2° Deberes del Estado:** Es deber del Estado garantizarle a los habitantes de la República la vida, la libertad, la justicia, la seguridad, la paz y el desarrollo integral de la persona.

*El Estado de Guatemala se organiza para la protección de la persona y la familia considerando a ésta como célula social y considerando el bienestar de ésta como elemento clave para alcanzar el bien común, por otro lado se enuncian en el artículo 2 los deberes del Estado con respecto a la persona y su relación con la sociedad echando las bases de la que después será la organización estatal.*

*Es por eso que el Estado se organiza para proteger a la persona y a la familia y por el mismo criterio se organiza para controlar, supervisar y fiscalizar en el tema de seguridad privada para crear un orden jurídico que establezca alcances y límites a las empresas de seguridad privada para garantizar a la sociedad un servicio limitado.*

## **B. Derechos Humanos y Derechos Individuales**

**Derecho a la Vida.** El Estado garantiza y protege la vida humana desde su concepción, así como la integridad y la seguridad de la persona. **Art. 3**

*El agente de seguridad privada debe proteger primordialmente la vida de las personas que le rodean, como su propia vida y garantizar la integridad de las personas, por eso el uso exclusivo del arma de fuego tiene que ser estrictamente con apego a la ley.*

*Principios básicos de actuación con las armas de fuego. Según el Artículo 12 de la Ley de la Policía Nacional Civil*

- *Congruencia.*
- *Oportunidad.*
- *Proporcionalidad.*

**Libertad de Acción.** Toda persona tiene derecho a hacer lo que la ley no prohíbe; no está obligada a acatar órdenes que no estén basadas en ley y emitidas conforme a ella. Tampoco podrá ser perseguida ni molestada por sus opiniones o por actos que no impliquen infracción a la misma. **Art. 5**

*Es por eso para el caso de los agentes de seguridad privada es indispensable tomar como aspectos fundamentales y básicos lo considerado en el artículo 59 de la Ley que Regula los Servicios de Seguridad Privada, que indica las prohibiciones para el personal, por lo que los agentes de seguridad tienen prohibido realizar cualquier aspecto que se encuentre mencionado en ese artículo y pueden realizar cualquier otra cosa que no contravenga las disposiciones de la ley antes mencionada y otras leyes aplicables a la materia.*

*Ejemplo:*

- *Los agentes de seguridad privada tienen prohibido intervenir en actividades que alteren el orden público o pongan en peligro la seguridad nacional.*
- *Otro aspecto muy importante de mencionar es el de ingerir bebidas alcohólicas, o consumir cualquier tipo de sustancias estupefacientes, lo cual es una de las prohibiciones expresas en el decreto 52-2010 y la cual se encuentra enmarcada en el Código Penal en su artículo 438 bis. Consumo ilícito de bebidas alcohólicas o fermentadas.*

*Es importante saber que nadie puede alegar ignorancia de la ley por lo tanto es responsable civil y penal de sus actos.*

#### *Protocolo de actuación*

*¿Qué hacer cuando yo Agente de Seguridad Privada veo a un compañero Agente de Seguridad Privada bajo los efectos de bebidas alcohólicas o bajo los efectos de sustancias estupefacientes en servicio?*

- *Solicitarle el arma de fuego de manera cordial y en buenos términos, si el agente accede descargar el arma de fuego por completo y depositar el arma de fuego en un lugar seguro lejos de su alcance y consignar las municiones, también si el agente porta arma blanca debe ser solicitada.*
- *Llamar al Jefe de grupo o al superior a cargo de los agentes, exponerle el caso y solicitar el relevo. El jefe de grupo o superior a cargo debe poner de inmediato a disposición de las autoridades de la Policía Nacional Civil.*
- *Si el agente que se encuentra bajo efectos se negare, se deberá someter al orden en cuyo caso debe ser desarmado tanto de las armas de fuego como el equipo de defensa, aprehenderlo y debe ser puesto a disposición de las autoridades competentes*
- *Debe ponerse en contacto con el jefe de grupo o superior a cargo para informarle de los hechos sucedidos.*

**Detención legal.** Ninguna persona puede ser detenida o presa, sino por causa de delito o falta y en virtud de orden librada con apego a la ley por autoridad judicial competente. Se exceptúan los casos de flagrante delito o falta. Los detenidos deberán ser puestos a disposición de la autoridad judicial competente en un plazo que no exceda de seis horas, y no podrán quedar sujetos a ninguna otra autoridad. El funcionario o agente de la autoridad que infrinja lo dispuesto en este artículo será sancionado conforme la ley, y los tribunales de oficio, iniciarán el proceso correspondiente. **Art. 6**

Aprehensión legal. Artículo 257 del Código Procesal Penal, enfatizando que este aspecto legal, es el que le da el total respaldo al agente de seguridad privada, a ejecutar las aprehensiones únicamente en delito flagrante.

*“Ya que en su segundo párrafo literal, indica: “En el mismo caso, **cualquier persona** está autorizada a practicar la aprehensión y a impedir que el hecho punible produzca consecuencias ulteriores. **Deberá entregar inmediatamente al aprehendido**, juntamente con las cosas recogidas, al Ministerio Público, a la Policía Nacional Civil o a la autoridad judicial más próxima.”*

*Conforme a esta disposición legal los agentes de seguridad privada tienen el fundamento legal para aprehender a cualquier persona que sea sorprendida cometiendo algún delito y que se proceda a ponerlo a disposición inmediatamente a las autoridades antes mencionadas.*

*Paralelamente el agente de seguridad privada podrá hacer uso de grilletes para inmovilizar a los supuestos imputados del hecho delictivo y con esto evitar que se produzcan consecuencias ulteriores.*

*Protocolo de actuación**¿Qué hacer si un menor de edad es sorprendido en flagrante violación a las leyes?*

- *El Agente de seguridad privada deberá proceder a aprehender al menor de edad y deberá ser puesto inmediatamente a disposición de la Policía Nacional Civil a efectos que esta institución lo ponga a disposición del Ministerio Público y éste al juez competente. Siempre y cuando se tengan los medios de convicción sobre la existencia de la violación y que dicho adolescente participó en ella. Art. 197 de Ley de Protección Integral de la Niñez y Adolescencia.*
- *En este caso el agente de seguridad privada no puede transgredir los derechos de los menores de edad, por lo que debe someterlo a él o los menores con cautela y sin uso de violencia física, mental y en ningún momento utilizar grilletes.*

*¿Qué hacer si una mujer es sorprendida cometiendo un hecho delictivo?*

- *El agente de seguridad privada que sorprende en delito flagrante a una mujer deberá aprehenderla y debe ser puesta a disposición de la Policía Nacional Civil de inmediato con los mismo tratos que se le dan a un hombre sorprendido en delito, nunca faltando a los derechos humanos ni a la moral.*

**Interrogatorio a detenidos o presos.** Las autoridades judiciales son las únicas competentes para interrogar a los detenidos o presos. Esta diligencia deberá practicarse dentro de un plazo que no exceda de veinticuatro horas. El interrogatorio extrajudicial carece de valor probatorio. **Art. 9.**

*Protocolo de actuación*

*Es por eso que los agentes de seguridad privada no tienen la competencia para interrogar a los aprehendidos ya que ésta es competencia de las autoridades judiciales según lo expresa la Constitución Política de la República de Guatemala. El deber del agente de seguridad privada al aprehender a una persona es ponerlo a disposición de la autoridad competente.*

*Como medida de mayor seguridad, individualice a los aprehendidos, proteja las evidencias, y llame a la Policía Nacional Civil para que patrulleros se apersonen al lugar y sean ellos quienes continúen con las diligencias pertinentes.*

**Derecho de defensa.** La defensa de la persona y sus derechos son inviolables. Nadie podrá ser condenado, ni privado de sus derechos, sin haber sido citado, oído y vencido en proceso legal ante juez o tribunal competente y preestablecido. Ninguna persona puede ser juzgada por tribunales especiales o secretos, ni por procedimientos que no estén preestablecidos legalmente. **Art. 12.**

*Es importante hacer mención en este apartado, que la persona cuenta con este derecho que es inviolable, el cual el agente de seguridad privada puede invocar al momento de ser detenido por agentes de la Policía Nacional Civil, en relación a hechos ilícitos y faltas cometidas por los mismos agentes, por los supervisores y por los mismos empresarios. Es importante hacer mención en este caso, que la conducción del agente de seguridad privada por la Policía Nacional Civil es inevitable en el momento que se sorprenda en flagrancia de un delito a lo cual se debe cooperar y se debe entregar voluntariamente para ventilar cualquier proceso que se disponga en el órgano jurisdiccional competente.*

**Inviolabilidad de la vivienda.** La vivienda es inviolable. Nadie podrá penetrar en morada ajena sin permiso de quien la habita, salvo por orden escrita de juez competente en la que se especifique el motivo de la diligencia y nunca antes de las 6 ni después de las 18 horas. Tal diligencia se realizará siempre en presencia del interesado, o de su mandatario. **Art. 23.**

*Protocolo de actuación*

*¿Qué hacer en caso que el agente de seguridad privada escuche altercados familiares y/o altercados en su perímetro de servicio?*

- *El agente de seguridad privada es una persona certificada para prestar servicios de protección y vigilancia en un perímetro designado. Por lo cual el agente de seguridad privada debe llevar un control, orden y observancia de los hechos que suceden en el perímetro indicado.*
- *En el caso que el agente de seguridad privada escuche algún altercado familiar dentro de un hogar de ninguna manera tiene autorizado ingresar a la morada, deberá llamar de inmediato a la Policía Nacional Civil para que ellos procedan como corresponde.*
- *Y deberá informar al Jefe de Grupo o Superior a cargo para que se tome nota de los hechos.*

**Tenencia y portación de armas.** Se reconoce el derecho de tenencia de armas de uso personal, no prohibidas por la ley, en el lugar de habitación. No habrá obligación de entregarlas, salvo en los casos que fuera ordenado por juez competente. Se reconoce el derecho de portación de armas, regulado por la ley.

**Art. 38**

*En el caso de toda persona individual que desee portar un arma de fuego siempre y cuando sea de las permitidas en el Decreto 15-2009 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Armas y Municiones, en cuyo caso deberá tener una licencia de portación extendida por la DIGECAM, según el artículo 72 de la ley antes mencionada.*

*Es el mismo caso con la tenencia, la tenencia es un derecho de los ciudadanos a tener arma de fuego en su lugar de habitación, siempre y cuando cumpla con los requisitos establecidos en el Decreto 15-2009 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Armas y Municiones*

*En el caso de las empresas de seguridad privada y sus agentes para poder portar arma de fuego deben disponer la licencia de portación especial. Esta licencia de portación especial, es para portar armas de fuego de uso civil y autorizado por la Ley. Esta licencia especial debe ser solicitada por la empresa interesada cumpliendo con los requisitos establecidos en el Decreto 15-2009 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Armas y Municiones, según el artículo 79 de Decreto 15-2009 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Armas y Municiones.*

*Esta licencia especial de portación se emite a nombre de la empresa de seguridad privada y acredita que el arma de fuego es propiedad de dicha empresa; ésta puede ser portada por cualquier agente que trabaje para la empresa con relación de dependencia. El agente que porta el arma de fuego de la empresa debe portar dicha licencia especial, en donde se consignan las especificaciones del arma de fuego. Es importante hacer notar que para cada arma de fuego de la empresa deberá existir una licencia de portación especial, la cual debe portar el agente que dispone del arma, de no poseer dicha licencia original el agente deberá como mínimo poseer copia legalizada de la licencia especial de portación.*



*Cada una de las empresas de seguridad privada debe cumplir con el requisito de la tenencia al igual que una persona individual, para el caso del resguardo de las armas de fuego.*

*Cualquier agente de seguridad privada que tenga licencia especial de portación vencida será sujeto a ser puesto a disposición del órgano jurisdiccional competente para que se ventile el proceso correspondiente. En el caso de que el agente de seguridad privada no tenga licencia de portación, comete delito de portación ilegal de arma y será puesto a disposición del órgano jurisdiccional competente.*

*Según el artículo 79 de la Ley de Armas y Municiones "Las empresas de seguridad privada legalmente autorizadas podrán utilizar armas de fuego de uso civil, salvo lo dispuesto en el artículo 71 de la presente Ley. Para el efecto, el representante legal de la empresa podrá solicitar una licencia especial de portación.."*

*En cuanto a las evaluaciones que se realizan incluyen:*

- *Aspectos básicos de la Ley de Armas y Municiones.*
- *Medidas de seguridad con las armas de fuego.*
- *Aspectos técnicos del funcionamiento de las armas de fuego.*
- *Uso de las Armas de Fuego.*
- *Evaluación Psicológica.*

### **Prohibiciones que establece el código de conducta para funcionarios encargados de hacer cumplir la ley (Aprobado por Asamblea General de Naciones Unidas)**

1. Ningún funcionario encargado de hacer cumplir la ley podrá infligir, instigar o tolerar ningún acto de tortura u otros tratos o penas crueles, inhumanos o degradantes, ni invocar la orden de un superior o circunstancias especiales, como estado de guerra o amenaza de guerra, amenaza a la seguridad nacional, inestabilidad política interna o cualquier otra emergencia pública como justificación de la tortura u otros tratos o penas crueles, inhumanos o degradantes. (Artículo 5)
2. Los funcionarios encargados de hacer cumplir la ley asegurarán la plena protección de la salud de la personas bajo su custodia y, en particular, tomarán medidas inmediatas para proporcionar atención médica cuando se precise. (Artículo 6)
3. Los funcionarios encargados de hacer cumplir la ley no cometerán ningún acto de corrupción. También se opondrán rigurosamente a todos los actos de esta índole y los combatirán. (Artículo 7)

### **Principios básicos sobre el empleo de la fuerza y armas de fuego por los funcionarios encargados de hacer cumplir la ley (Adoptados por el octavo congreso de las Naciones Unidas sobre la prevención del delito y tratamiento del delincuente)**

1. Los funcionarios encargados de hacer cumplir la ley, en el desempeño de sus funciones, utilizarán en la medida de lo posible medios no violentos antes de recurrir al empleo de la fuerza y de armas de fuego. Podrán utilizar la fuerza y armas de fuego solamente cuando otros medios resulten ineficaces o no garanticen de ninguna manera el logro del resultado previsto. (Principio 4)

2. Cuando el empleo de las armas de fuego sea inevitable, los funcionarios encargados de hacer cumplir la ley: (Principio 5)
  - a) Ejercerán moderación y actuarán en proporción a la gravedad del delito y al objetivo legítimo que se persiga;
  - b) Reducirán al mínimo los daños y lesiones y respetarán y protegerán la vida humana;
  - c) Procederán de modo que se presten lo antes posible asistencia y servicios médicos a las personas heridas o afectadas;
  - d) Procurarán notificar lo sucedido, a la menor brevedad posible, a los parientes o amigos íntimos de las personas heridas o afectadas.
3. Cuando al emplear la fuerza o armas de fuego los funcionarios encargados de hacer cumplir la ley ocasionen lesiones o muerte, comunicarán el hecho inmediatamente a sus superiores. (Principio 6)
4. Los gobiernos adoptarán las medidas necesarias para que en la legislación se castigue como delito el empleo arbitrario o abusivo de la fuerza o de armas de fuego por parte de los funcionarios encargados de hacer cumplir la ley. (Principio 7)
5. No se podrán invocar circunstancias excepcionales tales como la inestabilidad política interna o cualquier otra situación pública de emergencia para justificar el quebrantamiento de estos Principios Básicos. (Principio 8)

### **Disposiciones especiales**

6. Los funcionarios encargados de hacer cumplir la ley no emplearán armas de fuego contra las personas salvo en legítima defensa o de otras personas, en caso de peligro inminente de muerte o lesiones graves, o con el propósito de evitar la comisión de un delito particularmente grave que entrañe una seria amenaza para la vida, o con el objeto de detener a una persona que represente ese peligro y oponga resistencia a su autoridad, o para impedir su fuga, y sólo en caso de que resulten insuficientes medidas menos extremas para lograr dichos objetivos. En cualquier caso, sólo se podrá hacer uso intencional de armas letales cuando sea estrictamente inevitable para proteger una vida. (Principio 9)
7. En las circunstancias previstas en el principio 9, los funcionarios encargados de hacer cumplir la ley se identificarán como tales y darán una clara advertencia de su intención de emplear armas de fuego, con tiempo suficiente para que se tome en cuenta, salvo que al dar esa advertencia se pusiera indebidamente en peligro a los funcionarios encargados de hacer cumplir la ley, se creara un riesgo de muerte o daños graves a otras personas, o resultara evidentemente inadecuada o inútil dadas las circunstancias del caso. (Principio 10)

8. Las normas y reglamentaciones sobre el empleo de armas de fuego por los funcionarios encargados de hacer cumplir la ley deben contener directrices que: (Principio 11)
  - a) Especifiquen las circunstancias en que los funcionarios encargados de hacer cumplir la ley estarían autorizados a portar armas de fuego y prescriban los tipos de armas de fuego o municiones autorizados;
  - b) Aseguren que las armas de fuego se utilicen solamente en circunstancias apropiadas y de manera tal que disminuya el riesgo de daños innecesarios;
  - c) Prohíban el empleo de armas de fuego y municiones que puedan provocar lesiones no deseadas o signifiquen un riesgo injustificado;
  - d) Reglamenten el control, almacenamiento y distribución de armas de fuego, así como los procedimientos para asegurar que los funcionarios encargados de hacer cumplir la ley respondan de las armas de fuego o municiones que se les hayan entregado;
  - e) Señalen los avisos de advertencia que deberán darse, siempre que proceda, cuando se vaya a hacer uso de un arma de fuego;
  - f) Establezcan un sistema de presentación de informes siempre que los funcionarios encargados de hacer cumplir la ley recurran al empleo de armas de fuego en el desempeño de sus funciones.

#### **Actuación en caso de reuniones ilícitas**

9. Dado que todas las personas están autorizadas a participar en reuniones lícitas y pacíficas, de conformidad con los principios consagrados en la Declaración Universal de Derechos Humanos y en el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos, los gobiernos y los organismos y funcionarios encargados de hacer cumplir la ley reconocerán que la fuerza y las armas de fuego pueden utilizarse solamente de conformidad con los principios 13 y 14. (Principio 12)
10. Al dispersar reuniones ilícitas pero no violentas, los funcionarios encargados de hacer cumplir la ley evitarán el empleo de la fuerza o, si no es posible, lo limitarán al mínimo necesario. (Principio 13)
11. Al dispersar reuniones violentas, los funcionarios encargados de hacer cumplir la ley podrán utilizar armas de fuego cuando no se puedan utilizar medios menos peligrosos y únicamente en la mínima medida necesaria. Los funcionarios encargados de hacer cumplir la ley se abstendrán de emplear las armas de fuego en esos casos, salvo en las circunstancias previstas en el principio 9. (Principio 14)

#### **Vigilancia de personas bajo custodia o detenidas**

12. Los funcionarios encargados de hacer cumplir la ley, en sus relaciones con las personas bajo custodia o detenidas, no emplearán la fuerza, salvo cuando sea estrictamente necesario para mantener la seguridad y el orden en los establecimientos o cuando corra peligro la integridad física de las personas. (Principio 15)

13. Los funcionarios encargados de hacer cumplir la ley, en sus relaciones con las personas bajo custodia o detenidas, no emplearán armas de fuego, salvo en defensa propia o en defensa de terceros cuando haya peligro inminente de muerte o lesiones graves, o cuando sea estrictamente necesario para impedir la fuga de una persona sometida a custodia o detención que presente el peligro a que se refiere el principio 9. (Principio 16)

### **Calificaciones, capacitación y asesoramiento**

14. Los gobiernos y los organismos encargados de hacer cumplir la ley procurarán que todos los funcionarios encargados de hacer cumplir la ley sean seleccionados mediante procedimientos adecuados, posean aptitudes éticas, psicológicas y físicas apropiadas para el ejercicio eficaz de sus funciones y reciban capacitación profesional continua y completa. Tales aptitudes para el ejercicio de esas funciones serán objeto de examen periódico. (Principio 18)
15. Los gobiernos y los organismos encargados de hacer cumplir la ley procurarán que todos los funcionarios encargados de hacer cumplir la ley reciban capacitación en el empleo de la fuerza y sean examinados de conformidad con normas de evaluación adecuadas. Los funcionarios que deban portar armas de fuego deben estar autorizados para hacerlo sólo tras haber finalizado la capacitación especializada en su empleo. (Principio 19)
16. En la capacitación de los funcionarios encargados de hacer cumplir la ley, los gobiernos y los organismos correspondientes prestarán especial atención a las cuestiones de ética policial y derechos humanos, especialmente en el proceso de indagación, a los medios que puedan sustituir el empleo de la fuerza y de armas de fuego, por ejemplo, la solución pacífica de los conflictos, el estudio del comportamiento de las multitudes y las técnicas de persuasión, negociación y mediación, así como a los medios técnicos, con miras a limitar el empleo de la fuerza y armas de fuego. Los organismos encargados de hacer cumplir la ley deben examinar sus programas de capacitación y procedimientos operativos a la luz de casos concretos. (Principio 20)
17. Los gobiernos y los organismos encargados de hacer cumplir la ley proporcionarán orientación a los funcionarios que intervengan en situaciones en las que se empleen la fuerza o armas de fuego para sobrellevar las tensiones propias de esas situaciones. (Principio 21)

### **Procedimientos de presentación de informes y recursos**

18. Los gobiernos y los organismos encargados de hacer cumplir la ley establecerán procedimientos eficaces para la presentación de informes y recursos en relación con todos los casos mencionados en los principios 6 y 11. Para los casos con respecto a los cuales se informe de conformidad con esos principios, los gobiernos y los organismos encargados de hacer cumplir la ley asegurarán que se establezca un procedimiento de revisión eficaz y que autoridades administrativas o judiciales independientes estén dotadas de competencia en circunstancias apropiadas. En caso de muerte y lesiones graves u otras consecuencias de

importancia, se enviará rápidamente un informe detallado a las autoridades competentes para la revisión administrativa y la supervisión judicial.(Principio 22)

19. Las personas afectadas por el empleo de la fuerza y de armas de fuego o sus representantes legales tendrán acceso a un proceso independiente, incluido un proceso judicial. En caso de muerte de esas personas, esta disposición se aplicará a sus herederos.(Principio 23)
20. Los gobiernos y los organismos encargados de hacer cumplir la ley adoptarán las medidas necesarias para que los funcionarios superiores asuman la debida responsabilidad cuando tengan conocimiento, o debieran haberlo tenido, de que los funcionarios a sus órdenes recurren, o han recurrido, al uso ilícito de la fuerza y de armas de fuego, y no adopten todas las medidas a su disposición para impedir, eliminar o denunciar ese uso.(Principio 24)
21. Los gobiernos y los organismos encargados de hacer cumplir la ley adoptarán las medidas necesarias para que no se imponga ninguna sanción penal o disciplinaria contra los funcionarios encargados de hacer cumplir la ley que, en cumplimiento del Código de conducta pertinente y de estos Principios Básicos, se nieguen a ejecutar una orden de emplear la fuerza o armas de fuego o denuncien ese empleo por otros funcionarios. (Principio 25)
22. Los funcionarios encargados de hacer cumplir la ley no podrán alegar obediencia de órdenes superiores si tenían conocimiento de que la orden de emplear la fuerza o armas de fuego, a raíz de la cual se ha ocasionado la muerte o heridas graves a una persona, era manifiestamente ilícita y tuvieron una oportunidad razonable de negarse a cumplirla. De cualquier modo, también serán responsables los superiores que dieron las órdenes ilícitas. (Principio 26)

### 3. CÓDIGO PENAL

#### A. Generalidades del Código Penal y su Jerarquía jurídica

##### **Derecho penal**

Es un conjunto de normas donde se regulan los delitos y las penas. Es la rama del derecho público ya que participa el Estado y se encarga de regular los delitos las faltas y las penas.

Delito, es la infracción al orden social, tiene trascendencia social en los actos y que daña profundamente.

Falta, es una infracción que no representa trascendencia social.

El Código Penal se divide en 2 partes:

- Parte general
- Parte especial.

Pero existen otras leyes donde se regulan varias penas, como la Ley Contra la Narcoactividad, la Ley Forestal, la Ley de Armas y Municiones y otras.

El Código Penal en la parte general proporciona toda la doctrina y definiciones en materia Penal.

## **REDACCION**

La parte especial se compone de los delitos y las penas en sí. Y existen aproximadamente 300 delitos.

Principios generales del derecho que son los valores máximos a los que aspiran el derecho, justicia, equidad y bien común.

## **B. Nociones del Derecho Penal**

### **1. Del delito**

El delito es una conducta prohibida por la ley bajo amenaza de una pena.

### **2. La pena**

Es el castigo que se impone al culpable de cometer un delito. La pena tiene dos finalidades, una castigar al responsable de un delito; y la otra que sirva de prevención para la comisión de otros delitos.

### **3. Delincuente**

Es la persona que viola la ley, cometiendo uno o varios delitos.

### **4. De la participación en el delito**

Son responsables penalmente de la comisión del delito: Los Autores y los Cómplices.

#### a. Son Autores:

- Quienes tienen y tomen parte directa en la ejecución de los actos propios del delito.
- Quienes fuercen o induzcan directamente a otro a ejecutarlo.
- Quienes cooperan a la realización del delito, ya sea en su preparación o en su ejecución, con un acto sin el cual no se hubiere podido cometer.
- Quienes habiéndose concertado con otro u otros para la ejecución de un delito, están presentes en el momento de su consumación.

#### b. Son Cómplices:

- Quienes animaren o alentaren a otro en su resolución a cometer el delito.
- Quienes prometieren informes o suministraren medios adecuados para realizar el delito, etc.
- Quienes proporcionaren su ayuda o cooperación para después de cometido el delito.
- Quienes sirvieren de enlace o actuaren como intermediarios entre los partícipes para obtener la concurrencia de éstos en el delito.

#### c. Sujetos del delito

- Sujeto Activo: El delincuente (Quien comete el delito)
- Sujeto Pasivo: La víctima (Quien sufre el daño)

## 5. Del delito

- a. Delito Doloso.  
El delito es doloso, cuando el resultado ha sido previsto o cuando, sin perseguir ese resultado, el autor se lo representa como posible y ejecuta el acto. **Art. 11.**
- b. Delito Culposo.  
El delito es culposo con ocasión de acciones u omisiones lícitas, se causa un mal por imprudencia, negligencia o impericia. Los hechos culposos son punibles en los casos expresamente determinados por la ley. **Art. 12.**
- c. Tentativa.  
Hay tentativa, cuando con el fin de cometer un delito, se comienza su ejecución por actos exteriores, idóneos y no se consuma por causas independientes de la voluntad del guardia de seguridad privada. **Art. 14.**

## 6. Causas de justificación (artículo 25)

- a. Legítima Defensa.  
Quien obra en defensa de su persona, bienes o derechos, o en defensa de la persona, bienes o derechos de otra, siempre que concurren las circunstancias siguientes:
  - 1) Agresión ilegítima.
  - 2) Necesidad racional del medio empleado para impedir la o repelerla.
  - 3) Falta de provocación suficiente por parte del defensor. Se entenderá que concurren estas tres circunstancias respecto de aquel que rechaza al que pretenda entrar o haya entrado en morada ajena o en sus dependencias, si su actitud denota la inminencia de un peligro para la vida, bienes o derechos de los moradores.

El requisito previsto en el literal 3) no es necesario cuando se trata de la defensa de sus parientes dentro de los grados de ley, de su cónyuge o concubinario, de sus padres o hijos adoptivos, siempre que el defensor no haya tomado parte en la provocación.

*El agente de seguridad privada siempre y cuando actúe con causa justa y dentro de su competencia, es parte de sus funciones obrar en defensa de las personas, bienes o derechos para los cuales esté contratado.*

- b. Estado de Necesidad.  
Quien haya cometido un hecho obligado por la necesidad de salvarse o de salvar a otros de un peligro, no causado por él voluntariamente, ni evitable de otra manera, siempre que el hecho sea en proporción al peligro.

Esta exención se extiende al que causare daño en el patrimonio ajeno, si concurrieren las condiciones siguientes:

- 1) Realidad del mal que se trate de evitar.
- 2) Que el mal sea mayor que el que se cause para evitarlo.
- 3) Que no haya otro medio practicable y menos perjudicial para impedirlo.

No puede alegar estado de necesidad, quien tenía el deber legal de afrontar el peligro o sacrificarse.

- c. Legítimo ejercicio de un Derecho.  
Quien ejecuta un acto, ordenado o permitido por la ley, en ejercicio legítimo del cargo público que desempeña, de la profesión a que se dedica, de la autoridad que ejerce, o de la ayuda que preste a la justicia.
- d. De las Disposiciones Comunes  
Agravante Especial de Aplicación Relativa  
Los de seguridad privada encargados del orden público, que cometieren cualquier delito contra las personas o sus bienes, siempre que se pruebe que en la realización del mismo se produjo grave abuso de autoridad y de la confianza que el Estado les ha otorgado, se les impondrá la pena correspondiente al delito cometido, aumentada en una cuarta parte. La misma disposición es para las personas que laboran dentro del ámbito de la seguridad privada. **Art. 28.**

## 7. De las penas

- a. Penas Principales  
Son penas principales, la de muerte, la de prisión, el arresto y la multa. **Art. 41.**
- b. Pena de Prisión  
La pena de prisión consiste en la privación de la libertad personal y deberá cumplirse en los centros penales destinados para el efecto. Su duración se extiende desde un mes hasta cincuenta años. **Art. 44.**
- c. Pena de Arresto  
La pena de arresto consiste en la privación de la libertad personal hasta por sesenta días. Se aplicará a los responsables de faltas y se ejecutará en lugares distintos a los destinados al cumplimiento de la pena de prisión. **Art. 45.**
- d. La Multa  
La pena de multa consiste en el pago de una cantidad de dinero que el Juez fijará, dentro de los límites legales. **Art. 52.**

## 8. De los delitos

### a. De los delitos contra la vida y la integridad de la persona

- 1) Del Homicidio Simple



### Homicidio

Comete homicidio quién diere muerte a alguna persona. Al homicida se le impondrá prisión de 15 a 40 años. **Art. 123.**

### Homicidio Culposo

Al autor de homicidio culposo se le sancionará con prisión de dos a cinco años. Cuando el hecho causare, además, lesiones a otras personas resultare la muerte de varias, la sanción será de tres a ocho años de prisión. Si el delito culposo fuere cometido al manejar vehículo en estado de ebriedad o bajo efecto de drogas o fármacos que afecten la personalidad del conductor o en situación que menoscabe o reduzca su capacidad mental, volitiva o física, se impondrá al responsable el doble de la pena que le corresponderá en caso de no existir estas circunstancias. **Art. 127.**

*Si un agente de seguridad privada conduce una motocicleta en el ejercicio de sus funciones y atropella a un individuo y éste, a causa del golpe, falleciera comete el delito de homicidio culposo, y gozará de la medida de arresto domiciliario, siempre que cumpla con los requisitos, pero si el agente de seguridad privada conduce la motocicleta bajo efectos de licor o cualquier sustancia estupefaciente pierde totalmente el derecho y se le impondrá el doble de la pena según el artículo 127 del Código Penal.*

## 2) De los homicidios calificados

### Asesinato.

Comete asesinato quien matare a una persona con:

- a) Alevosía.
- b) Por precio, recompensa, promesa, ánimo de lucro.
- c) Por medio o con ocasión de inundación, incendio, veneno, explosión, desmoronamiento, derrumbe de edificio u otro artificio que pueda ocasionar gran estrago.
- d) Con premeditación conocida.
- e) Con ensañamiento.
- f) Con impulso de perversidad brutal.
- g) Para preparar, facilitar, consumir y ocultar otro delito o para asegurar sus resultados o la inmunidad para sí o para sus copartícipes o por no haber obtenido el resultado que se hubiere propuesto al intentar el otro hecho punible.
- h) Con fines terroristas o en desarrollo de actividades terroristas.

Al reo de asesinato se le impondrá prisión de 25 a 50 años, sin embargo, se le aplicará la pena de muerte en lugar del máximo de prisión, si por las circunstancias del hecho y de la ocasión, la manera de realizarlo y los móviles determinantes, se revelare una mayor particular peligrosidad del guardia de seguridad privada. **Art. 132.**

*Quando un agente de seguridad privada planifique la muerte de una persona bajo su cuidado y protección o cualquier otra persona y ejecute la acción comete el delito de asesinato tomando en cuenta los aspectos premeditación, alevosía y ventaja. Y a éste se le impondrá la pena que establece el artículo 132 del Código Penal.*

### 3) De la agresión y disparo de arma de fuego

#### Agresión

Quien agrediere a otro, excepto en los casos de riña o pelea entre los dos, ya embistiéndolo con armas o lanzándole cualquier objeto capaz de causar lesión, será sancionado con multa de diez a doscientos quetzales. Si a consecuencia del acontecimiento se causare lesión, solo será sancionado por ésta. **Art. 141.**

#### Disparo de arma de fuego

Quien de propósito, disparare arma de fuego contra otro, aunque causare lesión leve, será sancionado con prisión de uno a dos años. Si a consecuencia del disparo se causaren lesiones graves o gravísimas o se ocasionare muerte, se le impondrá la pena que por estos delitos corresponda. En caso de lesión leve, para la aplicación de la pena, se atenderá lo dispuesto en el artículo 70 del Código Penal. **Art. 142.**

#### Protocolo de Actuación

*¿Cuándo el agente de seguridad privada puede desenfundar el arma de fuego y accionarla?*

- *Existen dos UNICAS opciones en las cuales el agente de seguridad privada puede desenfundar su arma y accionarla:*
  - *Por defensa propia*
  - *En defensa de su protegido*
- *Estos dos únicos procedimientos por los cuales el agente de seguridad privada puede desenfundar el arma y accionarla se deben de dar siempre y cuando el ataque sea proporcional y congruente, no abusando de la autoridad del agente ni extralimitando sus funciones.*
- *Debe de informar de la emergencia de forma inmediata a la Policía Nacional Civil y al Jefe de Grupo o supervisor a cargo.*
- *Queda terminantemente prohibido hacer uso ni disposición de las armas de fuego en cualquier otra situación (disparos al aire, ni desenfunde de arma de fuego)*

#### Entrega indebida de arma de fuego

Quien confiare arma de fuego o permitiere que la porte, a un menor de edad o a cualquier persona incapaz o inexperta en el manejo de armas, será sancionado con multa de cien a un mil quetzales. **Art 407.**

#### Protocolo de Actuación

- *Queda terminante prohibido que un Agente de Seguridad Privada proporcione o entregue a persona incapaz o inexperta su arma de fuego tomando en cuenta que algunos contratantes de los servicios de seguridad no tienen lugar específico para guardar el equipo y éste lo custodian los contratantes, o algunas personas inexpertas, se debe evitar esta mala práctica.*
- *En el momento de cambio de turno o algún tipo de emergencia del agente de seguridad privada deberá dejar el equipo y armamento en lugar específico destinado para su almacenaje, cumpliendo con las normas establecidas por la Dirección General de Servicios de Seguridad Privada y el armamento debe estar debidamente descargado de sus municiones.*

**b. De los delitos contra el patrimonio****Hurto**

Quien tomare, sin la debida autorización, cosa mueble, total o parcialmente ajena, será sancionado con prisión de 1 a 6 años. **Art. 246.**

*Se da cuando no se usa violencia para ejecutarlo.*

**Robo**

Quien, sin la debida autorización y con violencia anterior, simultánea o posterior a la aprehensión, tomare cosa mueble, total o parcialmente ajena, será sancionado con prisión de tres a doce años.

**Art. 251.**

*Este es cuando se usa violencia y si es con armas se vuelve agravado.*

**Estafa**

Comete estafa quien, induciendo a error a otro, mediante ardid o engaño, lo defraudare en su patrimonio en perjuicio propio o ajeno. El responsable de este delito será sancionado con prisión de seis meses a cuatro años y multa de doscientos a diez mil quetzales. **Art. 263.**

**c. Delitos especiales**

Consumo ilícito de bebidas alcohólicas o fermentadas

**Los miembros de las policías que operan en el país,** que ingieran bebidas alcohólicas o fermentadas cuando vistan uniforme, porten insignias exteriores, distintivos exteriores o distintivos propios de la institución a que pertenezcan, o porten las armas de su equipo, serán sancionados con prisión de uno a tres años e inhabilitación absoluta conforme a lo dispuesto en los incisos 2 y 3 del artículo 56 del Código Penal. **Artículo 438 bis.**

**LEY CONTRA LA DELINCUENCIA ORGANIZADA****Artículo 9. Obstrucción de justicia. Comete el delito de obstrucción de justicia:**

- a. Quien utilice fuerza física, amenazas o intimidación, la promesa, el ofrecimiento o la concesión de un beneficio económico o de otra naturaleza para inducir al falso testimonio, perjurio o para obstaculizar la aportación de pruebas de un proceso en relación con la comisión de uno de los delitos comprendidos en la presente Ley.
- b. Quien de cualquier forma amenace o coaccione a algún miembro del Organismo Judicial, Ministerio Público, Policía Nacional Civil, auxiliares de la administración de la justicia, traductores, intérpretes, peritos, testigos y demás sujetos procesales, su cónyuge o familia que afecte la integridad física, el honor o bienes de éstos, con el fin de influir en su comportamiento u obstaculizar el cumplimiento de sus funciones en la investigación y persecución penal de los delitos comprendidos en la presente Ley.
- c. Quien siendo funcionario o empleado público participe en alguna fase de los métodos especiales

de investigación, procesamiento y juzgamiento de los delitos establecidos en la presente ley, que:

- i. Proteja indebidamente o encubra a quién o a quiénes aparecen como sindicados de un hecho investigado;
- ii. Oculte información o entregue información errónea para el buen curso del proceso;
- iii. Falsifique o altere documentos y medios probatorios;
- iv. Actúe con retardo intencional de tal forma que obstaculice la investigación, la persecución penal o el juzgamiento;
- v. Preste falso testimonio en favor de un imputado en las causas que se deriven por la comisión de los delitos establecidos en la presente Ley.

El responsable del delito de obstrucción de justicia, será sancionado con pena de seis a ocho años de prisión independientemente de las penas asignadas a otros delitos cometidos.

En caso de ser funcionario o empleado público se le impondrá además la pena de inhabilitación para desempeñar empleo, cargo o comisión pública, por el mismo plazo que la pena de prisión impuesta.

#### *Protocolo de actuación*

*Tomando en cuenta que todas las calles y avenidas públicas son sujetas de observación y de control de los agentes de la Policía Nacional Civil para mantener el orden y la seguridad pública. Es por eso que agentes de la Policía Nacional Civil poseen la autoridad para ingresar a cualquier residencial sin necesidad de orden de juez, por el simple ejercicio de sus funciones. Cualquier obstrucción o actuación en contra de la Policía Nacional Civil es considerada obstrucción de la justicia y deberá ser procesado según corresponda en ley.*

*Esto se aplica siempre y cuando el motivo sea valedero para su actuación. Es el caso de un allanamiento en el cual debe en garita principal se debe presentar todo tipo de acreditaciones para el caso en particular.*

*Pero también puede el personal uniformado de la Policía Nacional Civil ingresar a un residencial para ejecutar una notificación o supervisión para lo cual debe de presentar en la garita de ingreso sus nombramientos y deben de estar debidamente acreditados por las instituciones designadas.*

## 4. LEY QUE REGULA LOS SERVICIOS DE SEGURIDAD PRIVADA

### A. Análisis del Decreto 52-2010

El decreto 52-2010 provee una serie de definiciones y categorizaciones, y establece las contravenciones a la Ley y sanciones correspondientes; crea la DIRECCION GENERAL DE SERVICIOS DE SEGURIDAD PRIVADA, la cual tiene a su cargo la supervisión y fiscalización de las empresas y personas individuales que sean autorizadas por la misma para prestar servicios de seguridad privada.

*Art. 1. Objeto. La presente ley tiene por objeto regular los servicios que presten las personas individuales o jurídicas en el área de seguridad, protección, transporte de valores, vigilancia, tecnología y consultoría en seguridad e investigación en el ámbito privado. Así como los mecanismos de control y fiscalización.*

Cabe mencionar que esta ley es de orden público, y se rige por la Constitución Política de la República de Guatemala, los Tratados sobre Derechos Humanos aceptados y ratificados por el país, por el Decreto 52-2010 del Congreso de la Republica y por sus reglamentos.

Entre las definiciones importantes de hacer notar podemos enmarcar las establecidas en la ley en su artículo 5, Se define al:

**Servicio de seguridad privada:** La función organizada que prestan personas individuales o jurídicas para proteger a las personas, bienes, valores y patrimonio de particulares e instituciones, para garantizar el normal desarrollo de las actividades lícitas llevadas a cabo en el ámbito privado y público.

**Agente:** Es toda persona que presta servicios de seguridad privada como parte de las empresas autorizadas para los diferentes servicios considerados en esta normativa. La denominación agente, en la presente Ley, no equipara ni confiere calidad alguna similar o igual a las de los agentes o miembros de los cuerpos o instituciones de seguridad o inteligencia del Estado.

**Contratación de personal de seguridad privada:** Las empresas prestadoras de servicios de seguridad privada deberán contratar a su personal con relación de dependencia, debiendo otorgar todas las prestaciones laborales que garantiza la Constitución Política de la Republica y las leyes laborales respectivas.

Con esto los socios accionistas de las empresas de seguridad privada deben garantizar a su personal las prestaciones laborales como:

- **Aguinaldo:** indica que todo patrono queda obligado a otorgar a sus trabajadores anualmente en concepto de aguinaldo, el equivalente al cien por ciento del sueldo o salario ordinario mensual que éstos devenguen por un año de servicios continuos o la parte proporcional correspondiente.
- **Bono Anual para trabajadores del sector público y privado:** Esta prestación es similar al aguinaldo en casi todos los aspectos. Si al aguinaldo se conoce como el treceavo salario, esta bonificación viene a ser el catorceavo salario, por esta razón se le conoce popularmente como "Bono 14". Esta comprendido en el decreto 42-92 del Congreso de la República.

- **Bono Incentivo:** El factor productividad, que fue la inspiración de ese decreto, prácticamente nadie lo toma en cuenta, viene a ser un simple aumento de salario con ventaja que no está afecto a las cuotas paralelas ni al cálculo de las prestaciones laborales.
- **Vacaciones:** Las Vacaciones anuales, tienen por objeto que el trabajador descanse de la rutina del año anterior de trabajo y cuya naturaleza no permite que se acumulen año con año, aunque la ley hace una salvedad para los casos de despido, no en función de autorizar la acumulación, sino para los efectos de pago.
- **Indemnización:** Es un pago por tiempo servido equivalente a un mes de salario por cada año de servicios continuos y si los servicios no alcanzan a un año, en forma proporcional al plazo trabajado.
- **Ventajas Económicas:** Debe afirmarse en principio que las ventajas económicas forman parte del salario. Comprenden una serie de beneficios o prestaciones, no dinerarias, que el trabajador recibe a cambio y por causa de su trabajo. salvo pacto en contrario, debe entenderse que constituyen un treinta por ciento del importe total del salario devengado.

### Servicios de Seguridad Privada

Según el artículo 41 del Decreto 52-2010 Ley que regula los servicios de seguridad privada, establece una serie de servicios de seguridad privada los cuales pueden brindar uno o más de ellos paralelamente siempre y cuando estos estén autorizados por medio de licencia de operación y los cuales se describen a continuación:

- Vigilancia o custodia, protección y defensa de personas y bienes muebles e inmuebles.
- Vigilancia o custodia, protección y defensa en el transporte de personas y bienes, por vía terrestre, aérea, fluvial o marítima.
- Vigilancia, custodia y prevención que se preste con recurso humano o vehículos patrulla, en áreas específicas para las cuales hayan sido contratados sus servicios.
- Instalación de centrales para la recepción, verificación y transmisión de las señales de alarma y su comunicación a las instituciones de seguridad pública, así como prestación de servicios de respuesta.
- Planificación y asesoramiento en las actividades de seguridad contempladas en esta Ley
- Instalación y monitoreo de dispositivos electrónicos satelitales o de posicionamiento global, o tecnología para la protección de personas y bienes.
- Realizar las funciones de investigación de hechos en el ámbito privado, con el objeto de obtener y aportar información sobre conductas o actos privados.
- Reclutamiento, capacitación, evaluación y selección de recursos humanos para la prestación de servicios de seguridad privada.
- Otros servicios relacionados estrictamente con la seguridad privada y que cumplan con las formalidades de la Ley.

Es importante tomar en cuenta que la prestación de servicios de seguridad privada en ningún caso podrá invadir el ámbito de acción de las instituciones del Estado encargadas de la seguridad.

## Clasificación de Agentes de Seguridad Privada

El decreto 52-2010, Ley que Regula los Servicios de Seguridad Privada, en su artículo 44 se establece la clasificación de agentes de seguridad privada los cuales son:

- **Vigilantes:** Son personas debidamente uniformadas, con identificación visible y certificada para brindar servicios de vigilancia privada en el interior de sitios, edificios, establecimientos educativos, industriales, comerciales, financieros, agropecuarios, residencias, colonias, urbanizaciones y otros, de conformidad con el plan de seguridad elaborado por el prestador de servicios de seguridad privada, sin el uso de armas de fuego.
- **Agentes:** Son personas debidamente uniformadas, con identificación visible, y certificadas para brindar vigilancia y protección en el interior de sitios, edificios, establecimientos industriales, comerciales, financieros, agropecuarios y otros, vehículos de transporte de valores o mercancías, y protección de personas. Portan equipo de defensa y armas de fuego aprobadas.
- **Agentes de propiedades rústicas:** Los agentes para propiedades fuera del perímetro urbano de las poblaciones, son personas que ejercen las funciones de vigilancia y protección de la propiedad. Podrán portar el equipo de defensa, las armas de fuego de uso civil o deportivas autorizadas por la Dirección General de Control de Armas y Municiones, y se atenderán al régimen establecido en la Ley. Prestarán sus servicios exclusivamente dentro de los linderos de la propiedad.
- **Escortas privados:** Escortas privados son personas individuales o trabajadores de empresas de seguridad privada certificadas para brindar vigilancia, protección y custodia de personas. Podrán portar el equipo de defensa o armas de fuego debidamente autorizadas por la Dirección General de Control de Armas y Municiones –DIGECAM.
- **Investigadores privados:** Son personas capacitadas y certificadas que prestan servicios de investigación de carácter estrictamente privado. No pueden invadir el ámbito de acción del Ministerio Público y de las instituciones encargadas de velar por la seguridad pública y defensa nacional, así como cualquier otra institución de inteligencia del Estado. Si en el desempeño de sus funciones tiene conocimiento de un hecho delictivo, debe hacerlo saber al Ministerio Público para la investigación correspondiente.

## Límites en cuanto a la portación de armas

Según la Ley de Armas y Municiones en su artículo 79 indica la portación de armas de uso civil por miembros de empresas de seguridad privada salvo lo dispuesto en el artículo 71 de la misma ley. Por lo cual para que la empresa de seguridad privada deberá solicitar una licencia especial de portación.

## INFRACCIONES Y SANCIONES

### Artículo 58. Infracciones

Las infracciones contenidas en la presente Ley podrán ser leves, graves o muy graves. Los prestadores de servicios de seguridad privada en el ejercicio de sus funciones, incurrirán en infracciones:

#### 1. Leves:

- No dotar al personal encargado de prestar los servicios de seguridad privada en servicio, la credencial a que hace referencia el artículo treinta (30) literal b) de la ley, cuando ya hubiere sido autorizado por la Dirección.
- Incumplir con los requisitos exigidos por la ley de la materia, para el uso de radios transceptores.
- El incumplimiento de las obligaciones, condiciones o formalidades establecidas en el artículo treinta (30) de la Ley y otras establecidas en la misma, siempre que no constituya Infracción grave o muy grave.

#### 2. Graves:

- Omitir la remisión parcial o total del informe anual establecido en el artículo treinta de la Ley.
- No dotar al personal encargado de prestar los servicios de seguridad privada que porten armas, de credencial firmada y sellada por la Dirección y el propietario o representante legal de la empresa, de acuerdo al artículo setenta y nueve literal e) de la Ley de Armas y Municiones y su reglamento.
- Prestar servicios con personal que no está debidamente registrado en la Dirección.
- No dotar del uniforme autorizado a los agentes de seguridad privada y de los distintivos que permitan identificarlos plenamente.
- Contratar personal que no cumpla con los requerimientos ordenados por la Ley.
- Utilizar denominaciones en los cargos y jerarquía, que correspondan con exclusividad a las fuerzas de seguridad del Estado y policías municipales de tránsito.
- Ocultar o negarse a facilitar la información y documentación relativa a las actividades de seguridad privada requeridas por el ente fiscalizador, de acuerdo a la Ley.
- La comisión reiterada de una infracción leve en el período de un año.
- No comunicar a la fuerza de seguridad las señales de alarma que se registren en las centrales o establecimientos privados o comunicarlos con retraso injustificado, cuando se presuma la comisión de un hecho delictivo.
- No cumplir con las normas de capacitación establecidas para el personal en la Ley.

#### 3. Muy graves:

- Subcontratar a personas que no gocen de autorización y licencia de operación para la prestación de servicios.
- Utilizar para sus operaciones e investigaciones, procedimientos que atenten contra el derecho a la dignidad, a la intimidad personal o familiar y al secreto de las comunicaciones, o cualquier



otro derecho protegido por la Constitución Política de la República de Guatemala y los tratados internacionales en materia de derechos humanos.

- Divulgar o comunicar a terceros, cualquier información sobre sus clientes, personas relacionadas con estos, así como sobre los bienes y efectos que custodien, que conozcan o reciban en el ejercicio de sus funciones, salvo cuando se trate de asuntos que constituyan delito, así como lo referente a los informes que deben remitir a la Dirección y a requerimiento de autoridad competente.
- Utilizar métodos especiales de investigación, que corresponden con exclusividad a las instituciones de seguridad, inteligencia e investigación del Estado.
- Intervenir en actividades que alteren el orden público o pongan en peligro la seguridad nacional.
- Crear o mantener banco de datos o archivos que violen el derecho a la privacidad.
- Ordenar, obligar o conminar a su personal, a participar en reuniones o manifestaciones de carácter político, con fines diferentes a la prestación del servicio de seguridad privada.
- El incumplimiento de las obligaciones patronales y la inobservancia de los derechos laborales legalmente establecidos en el país.
- La omisión de denuncia.
- No adoptar las medidas necesarias para evitar que el personal de seguridad incurra en las prohibiciones contempladas en el artículo siguiente de la presente Ley.
- La comisión reiterada de una infracción grave.

## PROHIBICIONES

### ARTICULO 59. Prohibiciones para el personal.

El personal que labora para los prestadores de servicios de seguridad privada tiene prohibido:

- Intervenir en actividades que alteren el orden público o pongan en peligro la seguridad nacional.
- En ejercicio de sus funciones u obligaciones, ejercer algún tipo de control sobre opiniones políticas, gremiales, sindicales o religiosas, o sobre la expresión de tales opiniones.
- Dentro de sus funciones u obligaciones, crear o mantener bancos de datos con el objeto de ejercer el control definido en la literal anterior, o crear archivos que violen el derecho de protección de datos personales.
- Comunicar a terceros cualquier información que conozcan en el ejercicio de sus funciones sobre sus clientes, personas relacionadas con éstos, así como los bienes y efectos que custodien, excepto cuando se trató de asuntos de seguridad del Estado.
- Participar, en forma personal, cuando se encuentra en funciones, en reuniones y manifestaciones de carácter político.
- Realizar operaciones electrónicas, técnicas, encubiertas y de investigación de cualquier índole que correspondan a las instituciones del Estado.
- Ser miembro o funcionario en activo del Ejército de Guatemala, ministerio encargado de la seguridad, la Secretaria de Asuntos Administrativos y de Seguridad de la Presidencia de la República -SAAS-, Ministerio Público, Policía Nacional Civil. Sistema Penitenciario o cualquier institución vinculada a la seguridad o inteligencia del Estado.
- No portar cuando esté en servicio, la credencial extendida por la Dirección.
- Realizar, sin autorización y sin formar parte del servicio, registros a personas o vehículos, o retener

en forma prolongada y sin justificación, documentación personal.

- Prestar servicios de seguridad privada, incluyendo aquellos servicios que impliquen el uso de la fuerza y armas de fuego de forma indebida y desproporcionada con relación a las funciones y niveles de seguridad necesarios, objetivos y naturaleza señalados en la Ley, así como no tomar las medidas para evitar la afectación de la vida, integridad física y demás derechos de las personas.
- Ingerir bebidas alcohólicas en horas de servicio.

La violación a las prohibiciones establecidas en el artículo 59 de la Ley que Regula los Servicios de Seguridad Privada, dará lugar al cese de funciones del personal infractor, independientemente de las responsabilidades penales y civiles en que incurra.

## **DELITOS**

### **ARTICULO 66. Servicio ilegal.**

Toda persona que preste servicios de seguridad privada sin la autorización o sin la licencia de operación regulada en la Ley, cometerá el delito de prestación ilegal de servicios de seguridad privada y será sancionada con la pena de seis a doce años de prisión y multa de cien mil Quetzales.

En la misma responsabilidad y sanciones, incurrirán quienes, a sabiendas, contraten empresas o personas que no estén autorizadas para prestar servicios de seguridad privada.

Los miembros del Consejo de Administración y representantes legales de personas jurídicas que incurran en el delito regulado en los párrafos anteriores, serán responsables penal y civilmente, y se les impondrán las penas ya establecidas.

# Área Técnica Operativa



# Área Técnica Operativa

## 1. INSTRUCCIÓN INICIAL Y VALORIZACIÓN DEL CURSO

### **El Personal de Seguridad Privada**

#### **¿A qué nos referimos con Personal de Seguridad Privada?**

A la persona física que desempeña funciones de seguridad privada en cualquiera de las modalidades establecidas en la Ley que Regula los Servicios de Seguridad Privada para la Prestación de Servicios de Seguridad Privada en Guatemala, y debe entenderse tanto para el género masculino como para el femenino.

#### **¿Quién puede ser Personal de Seguridad Privada?**

Sólo aquellas personas que obtengan acreditación mediante el trámite que establece la ley y la carnetización luego de aprobado el curso básico de agentes de seguridad privada ante la Dirección de Servicios de Seguridad Privada.

#### **¿Cómo se puede comprobar que se cuenta con esta habilitación?**

La DIRECCION GENERAL DE SERVICIOS DE SEGURIDAD PRIVADA entrega a toda persona que cumple con los requisitos descritos en la ley, una credencial de habilitación.

#### **¿En qué categorías puede ser habilitado el Personal de Seguridad Privada?**

Al personal de seguridad privada que cumpla con los requisitos establecidos en el reglamento, previo pago de los derechos correspondientes, la Dirección General de Servicios de Seguridad Privada le emitirá un carné de habilitación en alguna de las siguientes categorías:

- I. De vigilante
- II. De guardia de seguridad
- III. De escolta
- IV. De Investigador Privado
- V. De Instructor

#### **¿Cómo se le asigna al personal de seguridad privada el cuidado y protección de las propiedades o bienes?**

La persona que contrata al personal de seguridad privada, le asigna un servicio a cumplir y desarrollar en un lugar y espacio determinado.

#### **¿Qué es un servicio?**

Servicio o servicios, son las actividades realizadas por el personal de seguridad privada, tendientes a cuidar y proteger los bienes e intereses de la persona que lo contrata.

**¿Quién da las órdenes al Personal de Seguridad Privada?**

El jefe de grupo o supervisor, dependiendo del nivel jerárquico.

**¿Quién es el cliente o usuario?**

Es la persona física o moral que contrata los servicios de la empresa de seguridad privada.

Además es importante recordar que:

EL PERSONAL DE SEGURIDAD PRIVADA, **NO ES UN POLICÍA**

## 2. OBJETIVOS DEL CURSO

Lograr la preparación eficaz operativa del Agente de Seguridad Privada mediante la exposición de la teoría básica y sumándole la práctica del agente de seguridad privada en polígonos de tiros y con las diferentes herramientas que se aplicaran.

## 3. FUNCIONES

### A. Controles de Acceso

#### CONCEPTO

Es el puesto de servicio que limita el ingreso o egreso en áreas que por interés especial, se consideran como restringidas, también puede decirse que es el control de personas y/o productos ya que pretendan ingresar o salir de un recinto determinado.

#### a. MISIÓN DEL CONTROL DE ACCESOS

- 1) Mantener un registro y control de ingresos y egresos de personas empleadas o visitantes
- 2) Mantener los registros de placas y control del movimiento de vehículos propios y excepcionales.
- 3) Mantener el control y registros de movimiento de productos o servicios que egresan dependiendo el protocolo de la empresa de seguridad privada, o suministros que ingresan a la empresa.

#### b. TAREAS A CUMPLIR EN EL CONTROL DE ACCESOS

- 1) Control de personas y Vehículos.
- 2) Registro escrito en formatos específicos (ver ejemplo)
- 3) Identificación de personas.
- 4) Operación de Aparatos de Comunicación y tecnológicos (radios, cámaras de seguridad, escáner, detectores de metal, sistema biométrico)
- 5) Inspección y/o registro de personas, objetos personales y vehículos.
- 6) Cumplimiento de Instrucciones y normas,

- 7) Conocer y aprender procedimientos para obtener autorizaciones tanto de entradas como de salidas.

## B. Patrullaje

**Patrullaje:** Se denomina patrullaje a la acción sistemática que realizan los agentes de seguridad privada al recorrer un perímetro previamente determinado por el jefe de grupo o superior a cargo y teniendo como objetivos, ofrecer seguridad a los sitios, edificios, establecimientos educativos, industriales, comerciales, financieros, agropecuarios, residencias, colonias urbanizaciones y otros, garantizando el buen orden de convivencia y obstaculizar la ocurrencia de hechos delictivos.

**Vigilancia:** Es la Observación directa que un Elemento de Seguridad ejerce, sobre objetos, personas o instalaciones encomendados por el contratante.

### OBJETIVOS DEL PATRULLAJE Y VIGILANCIA

- 1) Protección de Personas,
- 2) Protección de Instalaciones,
- 3) Prevención de hechos que afecten las instalaciones,
- 4) Detección de posibles amenazas.

### Principios de Patrullaje

- **Territorialidad:** se atenderán áreas predeterminadas, denominados sectores de patrullaje, concebidos a partir de la caracterización general de cada territorio y la necesidad y factibilidad de influencia de cada tipo de servicio (a pie, motos, autos).  
Durante el cumplimiento del horario de trabajo cada grupo de agentes de seguridad privada responderá por el orden y la tranquilidad del área asignada.
- **Prioridad:** existirán necesidades y tareas jerarquizadas por orden de importancia, en correspondencia con las complejidades de la situación, la magnitud del evento a proteger, la capacidad de respuesta y la oportunidad que se requiere.
- **Flexibilidad:** es la capacidad que debe tener el sistema diseñado para posibilitar, sin originar graves consecuencias, la maniobra con las fuerzas y medios ante los cambios de la situación e incidencias que se presenten, brindando una repuesta eficiente.

### Tipos de Patrullaje

Según su objetivo:

- a. **Patrullaje Proactivo:** Es el que se realiza en aquellos sitios que por su caracterización están proclives a enfrentar una amenaza contra sus bienes o personas.
- b. **Patrullaje Reactivo:** Es recorrido que realiza luego de enfrentar una amenaza y necesitamos la localización de individuos u objetos, denunciando a la Policía Nacional Civil

### Como se dan los patrullajes

Dependiendo de las necesidades estos pueden ser:

- a pie,
- vehículo,

- motocicleta,
- bicicleta,
- cuatrimoto
- caballo

### C. Redacción de Informes

Si como personal de seguridad privada no puede evitar que se suscite un incidente, la acción apropiada es observar e informar a través de un reporte escrito. Así mismo, en caso necesario, puede intervenir para evitar que se dé o que continúe el incidente, siempre y cuando no ponga en riesgo su seguridad y la de otras personas.

Usted debe:

- Observar cuidadosamente
- Informar inmediatamente a la policía y/o a su jefe

Si la víctima no es su cliente, NO puede intervenir. Solamente tomar datos, denunciar el hecho y proveer información cuando se le requiera

Para reportar:

- ¡Deténgase!
- ¡Observe!
- ¡Escuche!
- ¡Anote!

En cierto sentido, el personal de seguridad privada es un observador remunerado y su papel principal es la prevención y la disuasión. Cuando un incidente ha sido cometido, es su responsabilidad observar y reportar.

A usted se le puede pedir:

- Informar a la policía
- Escribir un informe para su empresa o para el cliente
- Testificar acerca de lo que usted observó, escuchó e hizo

Sólo debe reportar los hechos y no sus conclusiones, por lo que necesita saber la diferencia entre un hecho y una conclusión.

- Un **hecho** es algo que realmente ha pasado, o se conoce que es verdad.
- Una **conclusión** es un juicio u opinión que se forma como resultado de los hechos.

La policía, su jefe y/o el cliente, sólo están interesados en los hechos. Con los hechos apropiados, ellos pueden sacar sus propias conclusiones.

Por ejemplo:

El **hecho**:



Cuando di vuelta a la esquina, vi a dos hombres arrodillados frente a la puerta. Uno estaba sosteniendo una palanca. La puerta tenía marcas alrededor de la cerradura.

La **conclusión**:

Los hombres eran ladrones

**¡La práctica hace al maestro!** Tomará tiempo convertirse en un buen **observador** y ser capaz de **informar** los hechos en lugar de las conclusiones.

Al **reportar** un incidente, recuerde incluir estos seis elementos básicos:

1. ¿Quién?
2. ¿Qué?
3. ¿Dónde?
4. ¿Cuándo?
5. ¿Cómo?
6. Los nombres de los testigos

**Ejemplo.**

Señor.  
Jefe de grupo  
Presente.

*Respetuosamente me permito dirigirme a usted, con la finalidad de hacer de su conocimiento que el día de hoy cuando me constituí a mi lugar de servicio ubicado en la 12 calle 12-00 de la zona 4 lugar denominado Pollo Loco, al momento de mi llegada observe que la cerradura de la puerta principal se encontraba con abolladura dando la pauta que fue violentada, y al momento de ingreso me doy cuenta que efectivamente individuos desconocidos ingresaron por la puerta principal, dejando tirado en el piso, producto, caja, registradora, posiblemente violentada, por lo que de inmediato se dio aviso a la Policía Nacional Civil, presentándose al lugar la radio patrulla 12-000000001 conducida por el agente de PNC Juan López, y comandada, Por el Agente de PNC Pedro Pérez, a quienes se le informó de lo sucedido. Así mismo hago de su conocimiento que siempre en horas de la noche y parte de la madrugada el señor Carlos Jiménez se dedica a vender comida rápida y que el día de hoy no abrió su pequeño negocio por razones que se desconoce.*

**Atentamente.**

**GUARDIA DE SEGURIDAD**  
**Justo A. Marín M.**

## **D. Técnicas en Radio-Comunicación**

### **Normas a seguir de comunicación**

1. Es necesario saber dónde se encuentra un teléfono público o privado del que usted pueda hacer uso.
2. Debe conocer y memorizar los números telefónicos de:
  - i. La sede de la empresa prestadora de servicios de seguridad privada donde trabaja.

- ii. Las instituciones armadas del estado (Policía Nacional Civil, Ejército Nacional)
  - iii. Las instituciones de emergencia. (Bomberos Voluntarios y Municipales, Policía Municipales de Tránsito, Cruz Roja, Coordinadora Nacional Para la Reducción de Desastres)
2. Debe ser claro en lo que se va a decir.
  3. Debe ser Previsor en tener una tarjeta pre-pago o en su caso monedas según sea la modalidad de los teléfonos públicos cercanos a su puesto de servicios.
  4. Debe saber y practicar marcar los números con teléfonos de práctica.
  5. Identifíquese correctamente al iniciar la conversación; si es usted quien recibe la llamada debe hacer lo siguiente:
    - i. Responda con cortesía.
    - ii. Identifique: a la empresa de servicios de seguridad privada y luego proporcione su rango, su función y su nombre.
    - iii. Anote la información que le proporcionen.

### **COMUNICACIÓN VIA RADIO TRANSMISOR, DE PLANTA O PORTATIL.**

Toda comunicación por radio debe ser clara fija y concisa evitando interrupciones innecesarias o creando alarmas indebidas, tomando en cuenta que de una buena comunicación depende la reacción inmediata del apoyo que solicite o cubrirle la emergencia que se le presente en el cumplimiento de sus funciones, para el efecto en las transmisiones deberá de utilizarse el Alfabeto Fonético Internacional.

### **ALFABETO FONÉTICO INTERNACIONAL.**

- |                   |                 |
|-------------------|-----------------|
| 1. A= Alfa        | 14. O = Oscar   |
| 2. B= Bravo       | 15. P = Papa    |
| 3. C= Charly      | 16. Q =Quebec   |
| 4. D= Delta       | 17. R = Romeo   |
| 5. E= Eco         | 18. S = Sierra  |
| 6. F= Foxtrot     | 19. T = Tango   |
| 7. G= Golfo       | 20. U= Uniforme |
| 8. H= Hotel       | 21. V= Víctor   |
| 9. I = India      | 22. W= Whisky   |
| 10. J = Julieta   | 23. X= X ray    |
| 11. L= Lima       | 24. Y= Yanqui   |
| 12. M = Miguel    | 25. Z= Zulú     |
| 13. N = Noviembre |                 |

### **NUMERACION**

- |            |             |
|------------|-------------|
| 1. PRIMERO | 2. SEGUNDO  |
| 3. TERCERO | 4. CUARTO   |
| 5. QUINTO  | 6. SEXTO    |
| 7. SEPTIMO | 8. OCTAVO   |
| 9. NOVENO  | 0. NEGATIVO |

Las claves de identificación de puestos y rangos quedan a criterio de las empresas de seguridad privada, para el funcionamiento operativo de cada una.

Ejemplo: Empresa "Zipacná" Gerente = Tigre, Subgerente = Tigre Uno, Gerente de Operaciones = Tigre Dos, así consecutivamente a criterio de la empresa.

## EL PROCESO DE LA COMUNICACION

La comunicación es un proceso dinámico que consta de los siguientes elementos:

- 1) FUENTE: En la comunicación humana es la persona o personas que producen la información y producen un mensaje.
- 2) MENSAJE: Es el material que la fuente comunica, o sea el contenido de las informaciones que emiten.
- 3) CANAL: Es el medio a través del cual el mensaje se difunde o circula en forma de señales.
- 4) RUIDO: Son las interferencias que impiden una transmisión correcta del mensaje. Los ruidos no sólo afectan al canal, sino a los medios técnicos, lo que bloquea muchas veces la comprensión de los mensajes tal como los emitió la fuente.
- 5) RECEPTOR: La persona que recibe el mensaje aunque éste no haya sido destinado a él.
- 6) DESTINATARIO: Es la persona o grupo de personas a quienes se ha dirigido el mensaje.

## E. Técnicas de cacheo y registro

Usted debe evitar revisar a un sospechoso. Las leyes protegen los derechos de los sospechosos a ser revisados. Esta sección explica lo que usted debe y no debe hacer.

Cuando ve a alguien robar algo, puede primero detener a la persona y dar aviso a la Policía Nacional Civil únicamente inmovilizando y será la Policía quien lo revise a excepción si se trata de armas de fuego de la cual hay que despojar al individuo inmediatamente y asegurarla para no borrar huella entregándola asegurada a la policía. No debe dar oportunidad al sospechoso para deshacerse de artículos tomados.

### CONCEPTOS

- 1) CACHEO  
Revisión minuciosa que se realiza a una persona.
- 2) REGISTRO  
Revisión de los objetos y/o anotación de los datos de identificación de una persona que por alguna razón deba pasar por un puesto de servicio o control de accesos.

### Técnicas de cacheo.

- DE PIE
- DE RODILLA
- TENDIDO

**No subestime al individuo.**

No se relaje después del cacheo ni despegue su vista del sospechoso. ¡Él puede tener un arma que usted no encontró!

**A. Protección de la escena del crimen**

Escena del crimen es la actividad que desarrolla el agente de seguridad privada, para apoyar a la PNC y los órganos del sistema de justicia como el Ministerio Público para la protección y manejo de indicios y otras diligencias del lugar donde se ha cometido un delito. Esto incluye accesos, zona aledañas y vías de escape, que deben ser considerados como fuente primaria de información para encauzar acertadamente la investigación criminal para proteger los indicios e iniciar la cadena de custodia.

Existen dos clases de escena del crimen para ello tomaremos principalmente la **escena cerrada**, que es el espacio donde se cometió un hecho delictivo y se encuentra en el interior de una propiedad privada; esto puede ser un delito contra la vida o contra el patrimonio. Para este tipo de escena el agente de seguridad privada debe tomar en cuenta la importancia de proteger dicha escena, ya que de la buena protección depende el éxito de la investigación, si el lugar es propicio sería suficiente con cerrar la puerta para protegerla y si no utilizar los medios a su alcance con los cuales pueda circularla, evitando que personas la contaminen. Al momento de llegar la Policía Nacional Civil, serán ellos quienes se hagan cargo de la protección.

Una **escena abierta** es aquella que se produce en la vía pública, por lo que el agente de seguridad privada deberá proteger los elementos de la escena con lo que tenga a su alcance y deberá de informar inmediatamente a la Policía Nacional Civil para que sean ellos que se hagan cargo.

Escena del **crimen mixta** es la escena que se combina entre una abierta y una cerrada.

**Cadena de Custodia****Definición**

Para fines prácticos, la cadena de la custodia es un procedimiento establecido por la normatividad jurídica, que tiene el objetivo de garantizar la integridad, conservación e inalterabilidad de los elementos materiales de prueba, a fin de analizar y obtener por parte de los expertos, técnicos o científicos, un concepto pericial.

De acuerdo al Diccionario Enciclopédico de Derecho, cadena “es una sucesión de acontecimientos”; y custodia “es la guarda o tenencia de cosa ajena que se administra o conserva con cuidado hasta su entrega al legítimo dueño.”

Y según el sistema procesal penal norteamericano, la cadena de la custodia es el nombre que se utiliza para cualquier tema interno de manejo de evidencias, diseñado para asegurar su integridad durante su custodia por parte de alguna autoridad, generalmente una dependencia legislativa o policial.

### Estructura básica de la cadena de la custodia

- Identificación física y marcada de los materiales certificados.
- Separación estricta de materiales certificados y no certificados.
- Sistema de garantía del origen en cada etapa de producción.
- Documentación y registros de control.
- Sistema de procesado y mantenimiento de la información.
- Identificación del producto final certificado.
- Formación de los trabajadores.

La cadena de la custodia se inicia en el lugar donde se obtiene, encuentre o recaude el elemento físico de prueba y finaliza por orden de una autoridad competente.

A las personas que intervienen en la recolección, envío, manejo, análisis y conservación de los elementos físicos que son materia de prueba, se les denomina custodio.

### Eslabones de la cadena de la custodia

1. Extracción o recolección de la prueba.
2. Preservación y embalaje de la prueba.
3. Transporte o traslado de la prueba.
4. Traspaso de la misma, ya sea a los laboratorios para su análisis, o a las diferentes fiscalías para su custodia.
5. Custodia y preservación final hasta que se realice el debate.

### Reglas Generales

1. Establecer mecanismos que garanticen la autenticidad de los elementos probatorios recolectados y examinados.
2. La cadena de custodia está conformada por los funcionarios y personas bajo cuya responsabilidad se encuentren los elementos probatorios respectivos, durante las diferentes etapas del proceso penal.
3. La cadena de custodia se inicia con la autoridad que recolecta los elementos de prueba, desde el momento en que se conoce el hecho punible, y finaliza con el juez de la causa y los diferentes funcionarios jurisdiccionales.
4. Los procedimientos de custodia deben aplicarse a todo elemento probatorio.
5. Es responsabilidad de todo funcionario conocer y ejecutar los Procedimientos Generales y específicos establecidos para tal fin.
6. Cada una de las personas que participen en el proceso de Cadena de Custodia es responsable del control y registro de su actuación directa dentro del proceso.
7. Al momento de recolectar los elementos probatorios se debe dejar constancia en el acta de diligencia correspondiente, haciendo la descripción completa de los mismos, registrando su naturaleza, el sitio exacto de donde fue removido o tomado y la persona o funcionario que los recolectó.

8. Toda muestra o elemento probatorio debe tener el "Registro de cadena de custodia". Por consiguiente toda transferencia de custodia debe guardar consignada en el registro indicado: Fecha, Hora, Nombre y Firma de quien recibe y de quien entrega.
9. Toda muestra o elemento probatorio, debe llegar debidamente embalada y rotulada de acuerdo con lo establecido en el "Manual para solicitud de dictamen y envío de elementos materiales de prueba".
10. Todo funcionario que analiza muestras o elementos probatorios, debe dejar en el dictamen constancia escrita de la descripción detallada de los mismos, así como de las modificaciones realizadas sobre estos.
11. La cadena de custodia implica que tanto los elementos probatorios como los documentos que los acompañan, deben mantener siempre en lugar seguro.

El procedimiento que se debe seguir en cuanto a la evidencia en la escena, y en todo proceso de investigación, es el siguiente:

- Recolección adecuada de los indicios.
- Conservación adecuada de los indicios.
- Entrega fiscalizada.

## 4. DEFINICIÓN Y PRÁCTICAS DE ARMAS PARA LA SEGURIDAD PRIVADA (16 HORAS)

### A. Práctica en área de entrenamiento

### B. Medidas de Seguridad de armas de fuego (decálogo de seguridad, montaje, desmontaje, posiciones de tiro, tiro en seco)

#### NORMAS DE SEGURIDAD ARMAS DE FUEGO

- 1º.- Nunca piense que un arma está descargada.
- 2º.- Antes de entregar o recibir un arma tiene que revisarla.
- 3º.- Nunca apunte un arma si no tiene intención de dispararla.
- 4º.- Asegurarse de que el cañón no está obstruido o tenga bloque el disparador.
- 5º.- No haga experimentos con las armas
- 6º.- Utilice la munición para la cual el arma fue diseñada.
- 7º.- No ingrese el dedo al disparador a menos que se quiera para disparar.
- 8º.- No disparar contra objetos donde el proyectil pueda tener rebote.
- 9º.- No tomar bebidas alcohólicas o sustancias psicotrópicas o estupefacientes cuando se porta arma.
- 10º.- Guardar las armas separadas de la munición.

## C. Tiro real en polígono

### Práctica

- i. Tiro de familiarización
- ii. Tiro de reacción
- iii. Según manual de armamento y tiro. Referencia DIGECAM.

## 5. SEGURIDAD INDUSTRIAL

### A. Desastre natural, o provocado

Interesante y satisfactoria resulta la tarea y las acciones que se ejecutan dentro de las operaciones de seguridad, cuando dentro de cada una de las actividades, se incluye moralmente el mantener el bienestar de los demás, muchas veces el Agente de Seguridad Privada, ha sido el héroe al prevenir las contingencias que surgen como producto de la acción de afuera hacia adentro de la empresa, entonces es posiblemente aclamado y reconocida su eficacia; pero, cuántas veces ha sucedido que el peligro no acecha en el sentido mencionado, sino desde el mismo interior de la empresa a la cual se protege, siendo en este caso muy poco reconocidas sus acciones y más aún sus recomendaciones para la prevención del peligro y eliminar los riesgos existentes.

La producción y el desarrollo de las operaciones, son tarea de los departamentos internos de cada empresa, pero la Seguridad es tarea de los elementos de Seguridad Privada, por lo tanto no debemos apartarnos del hecho de que nuestro personal, debe estar capacitado, para medir el peligro y recomendar lo conveniente antes del siniestro.

Por lo anterior debemos de partir del principio fundamental, de que el término SEGURIDAD, debe ser contemplado en todos sus aspectos, en todos sus niveles y más aún en todas nuestras actividades; sirva el presente módulo, como una guía para la preparación básica de nuestro personal de Seguridad, para que lleven el concepto claro del peligro y sus formas de evitarlo.

### CONCEPTOS

- a. **SEGURIDAD INDUSTRIAL:**  
Es la serie de normas, conocimientos y experiencias, que se relacionan con los accidentes, sus causas y consecuencias y que nos permiten prevenirlos para resguardar vidas humanas, los bienes materiales de las empresas y la tranquilidad de nuestra familia.
- b. **ACCIDENTE:**  
Todo suceso, imprevisto que causa la alteración o paralización de las actividades, modificando el proceso y dañando a las personas, los bienes o los materiales de la empresa.

**CLASES DE ACCIDENTE:**

Existen dos clases de Accidentes que son:

- a. Accidentes Laborales:  
Son los que ocurren cuando se realiza una actividad laboral, para una empresa por lo consiguiente durante el horario establecido.
- b. Accidentes Comunes  
Son todos aquellos que ocurren en cualquier hora o lugar y que no tienen ninguna relación con el trabajo.

**TIPOS DE ACCIDENTE:**

Existen dos tipos de accidente:

- a. Accidentes sin Lesión:  
Que son aquellos que no causan daño a ninguna persona pero que pueden causar pérdidas materiales o de tiempo, ejemplo: la caída de una caja o una estiba, un disparo al aire, lo que causará alguna destrucción o avería de la mercadería.
- b. Accidentes con Lesión:  
Son los accidentes que al ocurrir causan alguna lesión a la persona, lo que pueden originar incapacidad temporal, permanente o incluso hasta la muerte.
  - LESIONES  
Las lesiones pueden catalogarse como:
  - LESIONES LEVES:  
Que son aquellas que pueden curarse, sin necesidad de mayor asistencia.
  - LESIONES GRAVES:  
Son todas aquellas que necesitan de tratamiento médico, por un determinado período de tiempo, abstrayendo al trabajador de la fuente de trabajo, y entre ellas se pueden citar:
    - Traumatismo Craneal.
    - Amputación de miembros.
    - Fracturas.
    - Fracturas de la Columna Vertebral, la que puede causar una parálisis parcial o total.
    - Muerte.

**CAUSAS DE LOS ACCIDENTES**

Los accidentes ocurren, por muchas y diversas causas. Por lo general, puede decirse que la gran mayoría de las personas no valorizan su salud e integridad, sino hasta que la pierden, hasta que se encuentran



postradas en una cama de hospital, ya sea por haber sufrido un accidente o por estar padeciendo de una enfermedad. Perder la salud es perder la independencia individual, se trata de perder la libertad personal, ya que en muchas ocasiones será necesaria la presencia y la ayuda de otras personas, para lograr satisfacer cierto tipo de necesidades.

### **FACTORES QUE DETERMINAN UN ACCIDENTE:**

En un accidente, encontramos que la causa principal para que éste ocurra, es la consecuencia de un factor determinante, que motiva y reúne todos los elementos necesarios para que suceda, de allí que encontramos dos tipos de factor:

#### **FACTOR HUMANO:**

Son todas aquellas acciones que se realizan aun a sabiendas del peligro que se corre al ejecutarlas, es decir que la conducta y el comportamiento del trabajador son el factor determinante.

#### **EJEMPLO:**

- \* Irresponsabilidad
- \* Desconocimiento del trabajo
- \* Falta de atención
- \* Mala selección del personal
- \* Mala salud
- \* Agotamiento físico o mental
- \* Mala ubicación
- \* Exceso de confianza
- \* Embriaguez
- \* Drogadicción
- \* Falta de adaptación física o laboral.

#### **FACTOR FÍSICO:**

Son todas las situaciones del ambiente en que nos movemos, y que en cualquier momento motivarán la ocurrencia de un evento inesperado, lo que quiere decir que son los riesgos y los peligros existentes en el área de trabajo, incluyendo los fenómenos naturales, que resultan ser la determinante en el suceso.

#### **EJEMPLO:**

- \* Equipos defectuosos
- \* Equipo de protección inadecuado
- \* Superficies defectuosas o sucias
- \* Falta de protección personal o colectiva
- \* Mala ventilación
- \* Mala iluminación
- \* Congestionamiento
- \* Mala decoración

## **B. Prevención ante desastres**

El Agente de Seguridad dentro de su labor preventiva, debe también observar, reportar y auxiliar en las actividades de prevención de accidentes o siniestros en las que puedan afectar a las instalaciones donde presta sus servicios, es importante que tome en cuenta las siguientes recomendaciones para cooperar con las autoridades de la entidad.

### **ESCALERAS Y PISOS**

- 1) No tener objetos acumulados en los pisos. Y todo lo que se cae o derrama debe recogerse
- 2) Los desperdicios, son depositados en un recipiente adecuado
- 3) El material sobrante aprovechable, se guarda en un área adecuada y especial
- 4) Hay materiales obstruyendo el paso
- 5) Que no haya nada atravesando los pasillos como mangueras, cables, etc.

### **PROTECCIÓN CONTRA INCENDIOS**

- 1) Existencia de derrames de combustibles u otros.
- 2) Desperdicios peligrosos depositados en recipientes adecuados.
- 3) Existen equipos de extinción de incendios.
- 4) El equipo de extinción está colocado en lugar accesible y libre de obstáculos.
- 5) Posee etiqueta de la última revisión.
- 6) Que las maquinarias estén guardadas en lugares apropiados
- 7) Que todas las máquinas tienen su equipo de protección.

## **C. Normas de Conducta ante desastres**

### **PUNTOS BASICOS QUE DEBE SEGUIR DURANTE UN SINIESTRO**

- 1) MANTENGA LA CALMA
- 2) Si está bajo techo, ubíquese en el área que le ofrezca mayor protección,
- 3) Si se encuentra al aire libre, aléjese de ventanales, árboles, tendidos eléctricos o telefónicos.

### **PASOS BASICOS QUE DEBE REALIZAR DESPUES DE UN SINIESTRO**

- 1) Localice heridos, administre Primeros Auxilios si es necesario
- 2) Inspeccione las estructuras de sus instalaciones,
- 3) Inspeccione los cierres y mecanismos de seguridad,
- 4) Inspeccione el área para detectar fugas de gas, líquidos, rupturas de conductos,
- 5) Inspeccione las instalaciones para detectar grietas que puedan empeorar con la actividad posterior.
- 6) Si le es posible aisle las áreas de derrame de sustancias peligrosas,
- 7) Use siempre zapatos,
- 8) No utilice el teléfono, salvo casos de extrema urgencia.

### **TRES COSAS QUE DEBE SABER HACER**

- 1) Como desconectar el abastecimiento de gas, agua y electricidad.

- 2) Primeros Auxilios.
- 3) Apoyar en reunir, reorganizar y restablecer el orden de las operaciones y el personal de la empresa en forma Planificada.

#### **D. Primeros Auxilios en el servicio**

En vista de que la misión fundamental de un elemento de seguridad, en cualquier Puesto de servicio, es precisamente "Dotar de Seguridad", debe quedar claro el concepto de que los Primeros Auxilios que una persona necesite en el lugar de un problema, comienzan en el momento mismo de su acercamiento al afectado, quien quiera que sea y si está seguro de conocer los procedimientos que deberá seguir para asistirle, en caso de desconocerlo lo mejor será que no haga nada, a fin de no agravar su situación; aunque una palabra de aliento y la comunicación fraternal, será de mucho alivio para su dolencia o situación.

##### **CONCEPTO:**

Primeros Auxilios son: "Los cuidados y atención inmediata que se proporciona en el lugar del siniestro a una persona, que ha sido víctima de un accidente o enfermedad repentina, mientras recibe el tratamiento de personal especializado".

#### **PASOS PARA SALVAR VIDAS, POR MEDIO DE SUS PRIMEROS AUXILIOS**

##### **DETENER LA HEMORRAGIA:**

Para detener una hemorragia, pueden seguirse tres pasos, que son:

- 1) Hacer presión sobre la herida, utilizando una curación o apósito (toalla sanitaria) y vendar alrededor a manera de que se mantenga firme, atando los extremos del vendaje para asegurarlo.
- 2) Elevar el miembro herido, cuando la herida se localiza en una pierna o un brazo, a la víctima acostada y haciéndole presión sobre la herida se le levantará el miembro, a manera de disminuir la circulación sanguínea.

##### **NOTA:**

*Nunca debe manipularse un miembro herido, si se tiene sospecha de que existe una fractura, esto complicaría la situación.*

*Jamás aplique un torniquete, a menos de que la sangre salga por chorro y después de que se trató inútilmente con los otros procedimientos.*

*Aunque el Torniquete ha sido un mecanismo para detener una hemorragia, ya no se recomienda su uso, pues puede producir más daño que beneficio.*

#### **E. Proteja la herida**

Herida es toda lesión abierta, que ha provocado ruptura de los tejidos de la piel y que se aprecia a simple vista.

La gravedad de una herida no siempre está dada por la extensión aparente que se ve en la superficie, sino por la destrucción de órganos importantes que ha realizado.

La herida, punzante, profunda, con abertura exterior pequeña, puede ser más grave por la destrucción de posiblemente ha ocasionado en los órganos internos o en los grandes vasos sanguíneos.

Lo que debe hacer:

- 1) Examine la herida, Para ello deberá cortar o rasgar la ropa en lugar de quitarla. El roce de la ropa sobre la herida, aumentará el peligro de infección y puede ocasionar la ruptura de un vaso sanguíneo y agravar la herida.
- 2) Limpie la herida, quitando todo cuerpo extraño e inmundicias, con extremo cuidado. Lave la herida cuando disponga de agua limpia, hervida o esterilizada.
- 3) Proteja la herida. Cúbrala de inmediato, con una curación o gasa estéril. En ausencia de ésta, utilice un pedazo de tela lo más limpia que pueda. Cuando disponga de medicinas, se puede limpiar la herida con desinfectante, Ej.: agua oxigenada, etc.
- 4) Procure mantener todo el tiempo limpia la herida
- 5) Consiga el auxilio médico de inmediato.

Lo que no debe hacer:

- 1) Tocar la herida: Jamás toque con sus manos las heridas, esto aumenta el peligro de una infección.
- 2) Tocar la curación o apósito a utilizar, nunca ponga sus manos en el lado de la curación que estará en contacto con la herida.
- 3) Mover la parte lesionada: puede empeorar la herida, ocasionar dolor y usted no tiene la certeza de que exista una ruptura interna que no puede ver, incluso hasta puede existir una fractura.
- 4) Utilizar desinfectantes cáusticos o muy fuertes: existen productos que contienen creolina, tintura de yodo en proporciones muy fuertes, utilizar estos puede agravar la herida, por las quemaduras de tejidos que producirán.
- 5) Cuando la herida ocurre en el abdomen no se debe dar a tomar absolutamente nada por la boca.

### **EVITAR LA POSTRACIÓN NERVIOSA:**

Por postración nerviosa, debemos entender lo que se conoce como shock nervioso, choque, desmayo, etc.

Este es un Estado de depresión vital súbita de gran debilidad del cuerpo, que si no se toman las consideraciones del caso, puede ocurrir la muerte, normalmente es producido por:

- Traumatismo grave,
- Heridas con hemorragia copiosa,
- Impresión fuerte,
- Quemaduras extensas,
- Enfermedades del Corazón,

- Intoxicaciones,
- Alergias por inyección de sueros,
- Desarrollo de enfermedades serias (Diabetes).

**MANIFESTACIÓN:**

Normalmente se manifiesta, por palidez de la piel y mucosas, sudoración fría en forma de placas, frialdad de los pies y manos, sensación de debilidad general, angustia, nerviosidad, temblores, presentando luego apatía y hasta pérdida del conocimiento.

**TRATAMIENTO INMEDIATO:**

- 1) Poner a la persona acostada, en una posición cómoda, sin almohada, aflojar de inmediato el cinturón y la ropa,
- 2) Abrigarle con un cobertor que se tenga a mano y ponerle debajo del cuerpo algo que le separe de la humedad del suelo,
- 3) Referir de inmediato al servicio médico de urgencia, más inmediato.
- 4) Debe tratarse con mucho cuidado, no moverle innecesariamente, si ya perdió el conocimiento, debe colocarse boca abajo para evitar un ahogamiento con vómitos.

**DESPEJAR LAS VIAS RESPIRATORIAS**

Cuando ocurre un accidente o situación imprevista, las personas no están preparadas para recibir una impresión de cualquier tipo, es allí donde un Agente de Seguridad, debe saber que mantener objetos en el interior de la boca, puede ser perjudicial, toda vez que una reacción violenta, provocará un ahogamiento con el objeto que se tiene, el cual puede ser un dulce, chicle, algunas veces se acostumbra masticar papel, cigarrillos u otros.

Cuando hemos de auxiliar a otra persona, que ha sido víctima de una emoción fuerte, antes de cualquier acción, debemos estar seguros de que no hay ningún objeto en el interior de la boca, para evitar que se ahogue.

Si ha sufrido una herida y se encuentra manando sangre de las fosas nasales o la boca, debemos tratar de hacer que abra la boca y con nuestros dedos registrar en su interior, para despejar lo que en él haya, pudiera ser un diente o placa de postizos, debe extraerse y guardarse.

Deberá acostarse a la persona, procurando colocarla boca abajo y con la cara de lado, para evitar que al respirar trague su propia hemorragia, solicitando de inmediato el apoyo médico de urgencia.

La Dirección General de Servicios de Seguridad Privada desea reconocer la participación activa a distintas personas e instituciones que brindaron su apoyo e hicieron posible la realización de este manual:

**Ministerio de Gobernación**

Dirección General de Servicios de Seguridad Privada

**Policía Nacional Civil**

Academia de la Policía Nacional Civil

**Gremial de Empresas de Seguridad Privada**

Dirección General de Servicios de Seguridad Privada  
**-DIGESSP-**

Teléfonos: 2413-8888 Ext. 5901 y 5826-3358

Correo electrónico: [denunciaseguridadprivada@mingob.gob.gt](mailto:denunciaseguridadprivada@mingob.gob.gt)

Página web: [www.mingob.gob.gt](http://www.mingob.gob.gt)

