

ÁREA  
SOCIO-PROFESIONAL



Formación  
en Seguridad

**LA DEONTOLOGÍA PROFESIONAL**

## Cómo utilizar este manual

---

Este manual está pensado para presentar todos los conocimientos necesarios para el aprendizaje de los temas de la manera más amena y comprensible posible, así como para apoyar al alumno en su proceso de autoaprendizaje.

Por lo tanto, en el manual, el alumno encontrará no solamente los contenidos teóricos que debe aprender, sino también algunas instrucciones para realizar unas tareas que le permitirán reforzar los contenidos aprendidos.

Aprender es un proceso que implica no sólo leer y memorizar, sino también entender lo que se ha leído. Para conseguir un aprendizaje mejor, proponemos que el alumno lleve a cabo los siguientes pasos:

- Realizar una lectura general del módulo para tener una visión general del mismo.
- Leer cada apartado detenidamente, subrayando las palabras o frases más significativas y en las que se reflejan las ideas más importantes de cada párrafo.
- Extraer las ideas principales que antes se han subrayado y elaborar un esquema con ellas.
- Elaborar un resumen con sus propias palabras, donde aparezcan las ideas básicas del texto que haya leído previamente.
- Completar la “lista de chequeo” de las tareas realizadas y los objetivos de aprendizaje que aparecerá al final de cada tema. Mediante este chequeo, el alumno conseguirá, además, conocer los progresos que va alcanzando.
- Realizar la prueba de autocomprobación que aparecerá al final del tema, con lo que el alumno sabrá si ha adquirido los conocimientos más importantes de la unidad o si, por el contrario, debe repasar algunos de ellos.

La realización de estos pasos en el orden descrito ayudará al alumno a organizar y aprovechar su tiempo de aprendizaje.

## Glosario de iconos

---

A lo largo del presente manual aparecerán varios iconos gráficos que facilitarán la lectura y la comprensión de los contenidos, así como la orientación del trabajo personal sobre el texto.

Los iconos que **guiarán en el estudio** son los siguientes:



**Subrayar:** la aparición de este icono recordará al alumno qué partes son más importantes para que las subraye.



**Esquema:** este icono aparecerá cuando existan varias ideas importantes en un apartado y convenga extraerlas y relacionarlas.



**Resumen:** este icono aparecerá al final de un apartado y recordará que se deben sintetizar los aspectos más importantes del mismo antes de pasar al siguiente.

Los iconos **de contenido** que facilitarán la comprensión del texto son los siguientes:



**Importante:** este icono aparecerá donde haya conceptos e ideas importantes.



**Definición:** se mostrará este icono cuando se defina algún término.



**Ejemplo:** se verá este icono cuando haya ejemplos breves que ayuden a comprender los contenidos.

## **TEMA 3: LA DEONTOLOGÍA PROFESIONAL. ÉTICA Y CONDUCTA DEL PERSONAL DE SEGURIDAD PRIVADA**

# Índice

---

**INTRODUCCIÓN**

**OBJETIVOS**

**ESQUEMA DE CONTENIDOS**

**1. ÉTICA Y CONDUCTA DEL PERSONAL DE SEGURIDAD PRIVADA**

1.1. Cualidades de un Vigilante de Seguridad

1.2. El comportamiento de un Vigilante de Seguridad

**2. LAS RELACIONES PROFESIONALES CON PERSONAL PROTEGIDO**

2.1. Elementos relacionados con la tarea a realizar

2.2. Elementos relacionados con la normativa

2.3. Elementos relacionados con el lugar de trabajo y ejercicio del mismo

**3. LAS RELACIONES PROFESIONALES CON LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN**

**4. LAS RELACIONES PROFESIONALES DE FUERZAS Y CUERPOS DE SEGURIDAD**

**5. LAS RELACIONES PROFESIONALES CON EL PÚBLICO EN GENERAL**

**RESUMEN**

**PRUEBA DE AUTOCOMPROBACIÓN**

**ANEXO**



# Introducción

---

Dentro de cada sector o gremio profesional existe una especie de código que registra los deberes que deben cumplir los trabajadores pertenecientes a ese sector. En el campo de la seguridad privada también existe, y va a constituir el objeto de estudio de la presente unidad didáctica.

La ciencia que estudia estos deberes es denominada **DEONTOLOGÍA**, cuyas características principales, así como **calidades y comportamientos exigibles** a los Vigilantes de Seguridad privada, va a constituir el primer apartado a estudiar y analizar.

Continuaremos con la descripción de las **relaciones profesionales de los Vigilantes de Seguridad** con distintos ámbitos. En primer lugar, analizaremos como es esta relación entre Vigilantes de Seguridad y el **personal protegido**. Posteriormente se describirán las relaciones profesionales con los **medios de comunicación, las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad y el público en general**. Se determinará cuales son las funciones principales de los Vigilantes de Seguridad con los distintos colectivos citados.

Se finalizará esta unidad con un breve resumen en el que se recojan los conceptos más relevantes vistos en este tema. También se añadirá una prueba de autocomprobación y un anexo en el que se reflejen los distintos esquemas solicitados durante la exposición de contenidos.



# Objetivos

---

Al finalizar esta unidad didáctica usted podrá:

- Identificar las cualidades y comportamientos exigibles a todo Vigilante de Seguridad.
- Analizar y evaluar comportamientos reales de Vigilantes de Seguridad y determinar si son adecuados.
- Describir las funciones a realizar por los Vigilantes de Seguridad en relación con distintos colectivos (personal protegido, medios de comunicación, fuerzas y cuerpos de seguridad del Estado y público en general).

# Esquema de contenidos







# 1. Ética y conducta del personal de seguridad privada

---



La **deontología** es la **ciencia** o tratado que estudia los **derechos y deberes** que deben asumir los **trabajadores** de un determinado sector.

En el caso concreto del personal de la seguridad privada, es importante señalar, que además de los principios generales de actuación que se le exigen por la deontología profesional, también debe cumplir los propios de su cargo.



Así, en el artículo 1.3. de la Ley de Seguridad Privada se destaca que el **personal de la seguridad privada** debe atender, en cada momento y actuar conforme a los principios de **integridad y dignidad, protección y trato correcto a las personas**, evitando abusos, arbitrariedades y violencias.

A continuación se describirán tanto las cualidades exigibles a los Vigilantes de Seguridad, como el comportamiento que deben profesar.

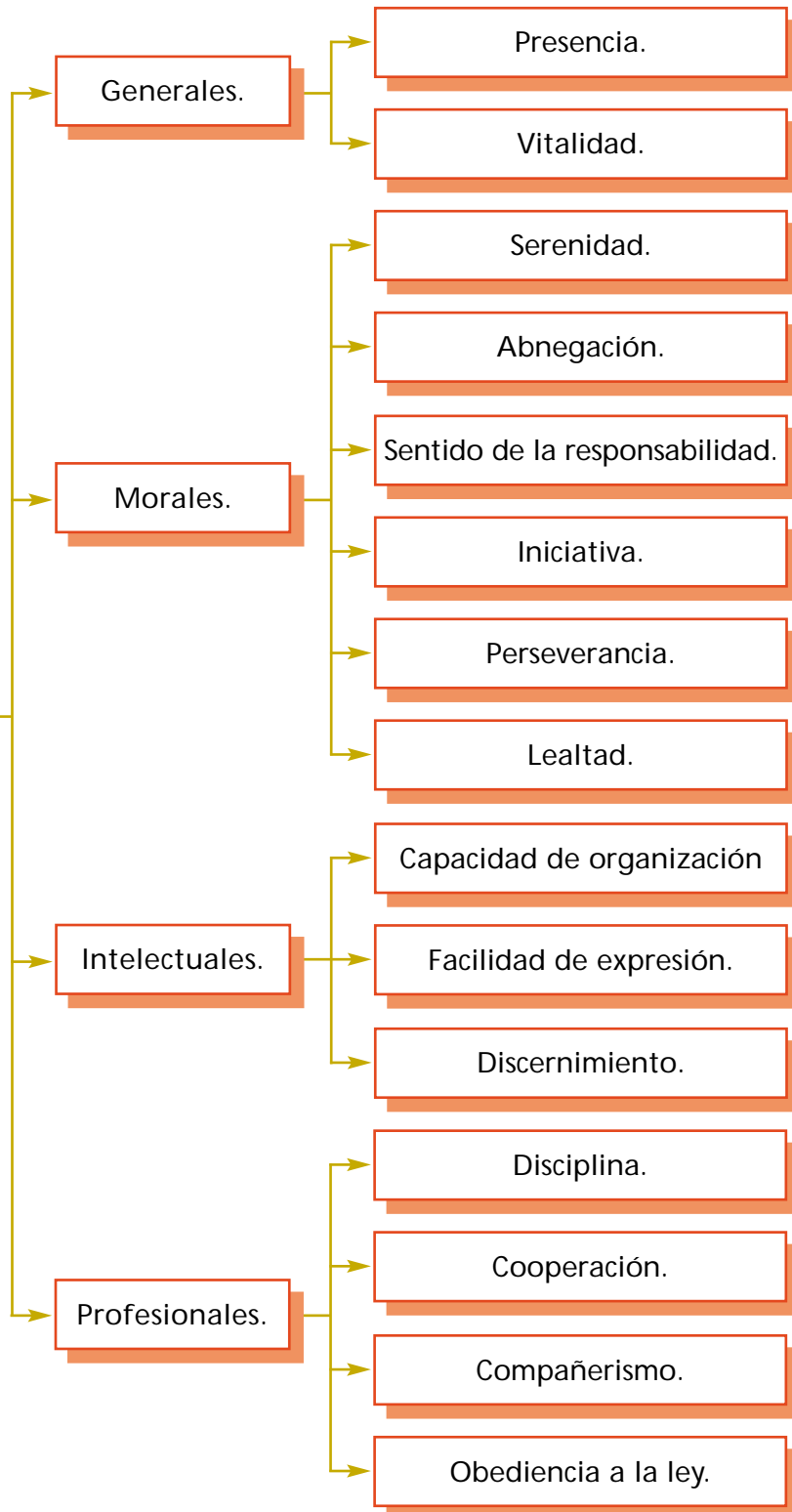
## 1.1. Cualidades de un Vigilante de Seguridad

---

El Vigilante, al igual que otros profesionales, deben poseer una serie de cualidades y aptitudes que le permitan desarrollar de forma óptima las tareas de vigilancia y protección. No sirve de nada disponer de unos medios técnicos sofisticados y precisos si la persona no reúne unas facultades y aptitudes que le cualifiquen para el correcto cumplimiento de las funciones de un Vigilante de Seguridad. Estas **cualidades** son las que aparecen en el siguiente gráfico.



**CUALIDADES DE UN VIGILANTE DE SEGURIDAD**



Además de las anteriores cualidades que deben poseer los Vigilantes, sus actuaciones se deben basar en los siguientes principios de actuación:

**1. Vigilar.**

La función de vigilar, observar y estar alerta en todo momento cuando esté de servicio, es la función primordial del personal de seguridad, y es necesario que estos presten una buena atención a todo lo que suceda a su alrededor para conseguir mantener el orden y garantizar la seguridad. El Vigilante ha de adelantarse a los acontecimientos imprevistos y que éstos no le cojan por sorpresa.



**2. Informar.**

El Vigilante debe estar dispuesto a informar y ayudar. No hay que olvidar que en algunos puestos de vigilancia existe un contacto permanente con el público: personal de la Empresa-Cliente, proveedores, visitantes, compañeros, superiores, etc.



**3. Proteger, Prevenir y Auxiliar.**

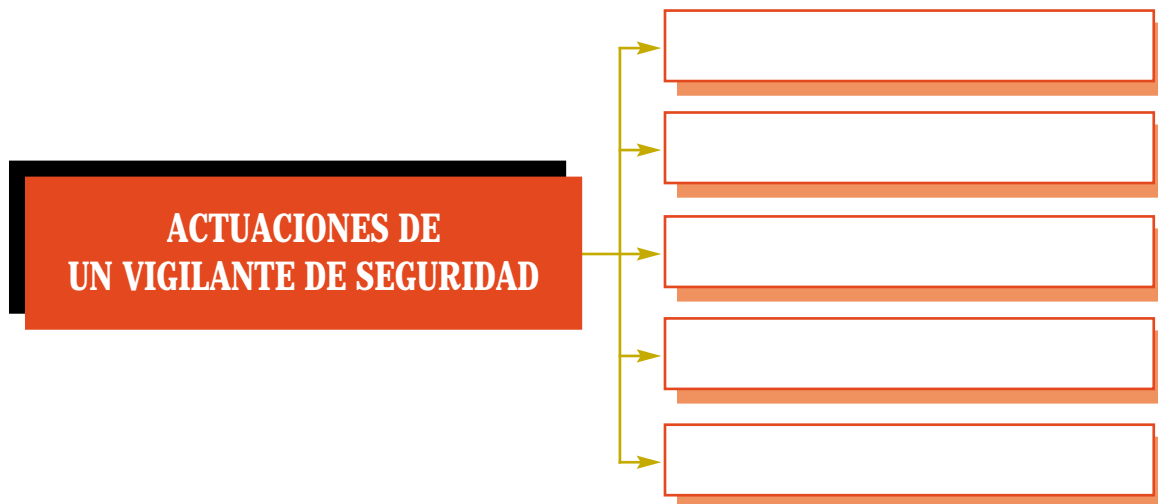
La protección y la prevención se consiguen aplicando la primera de las funciones, la vigilancia y atención permanente. Sin la vigilancia no se consigue ni la protección ni el auxilio.

Cuando sean aplicados estos principios y con ello no se consigan evitar acontecimientos delictivos no deseados, es decir, la prevención, habrá que aplicar una medida de actuación: la detención.





Desarrolla un esquema en el que se reflejen las actuaciones principales en las que deben basarse los Vigilantes de Seguridad. En el anexo de este tema mostramos un ejemplo de cómo podría resultar este.



## 1.2. El Comportamiento de un Vigilante de Seguridad

El Vigilante, al portar uniforme y presentarse como la primera fuerza de choque y la persona que tiene que resolver todas las posibles dificultades, tiene que mostrar un comportamiento ejemplar. Así, el comportamiento de los Vigilantes de Seguridad tiene que mostrar las siguientes características:

- a) Simpatía y cortesía.
- b) Confianza y seguridad.
- c) Dominación y seriedad.
- d) Tranquilidad y serenidad
- e) Vivacidad en las intervenciones.
- f) Capacidad de convicción en los momentos en que se requiera.
- g) Actividad y alerta ante posibles situaciones de riesgo.



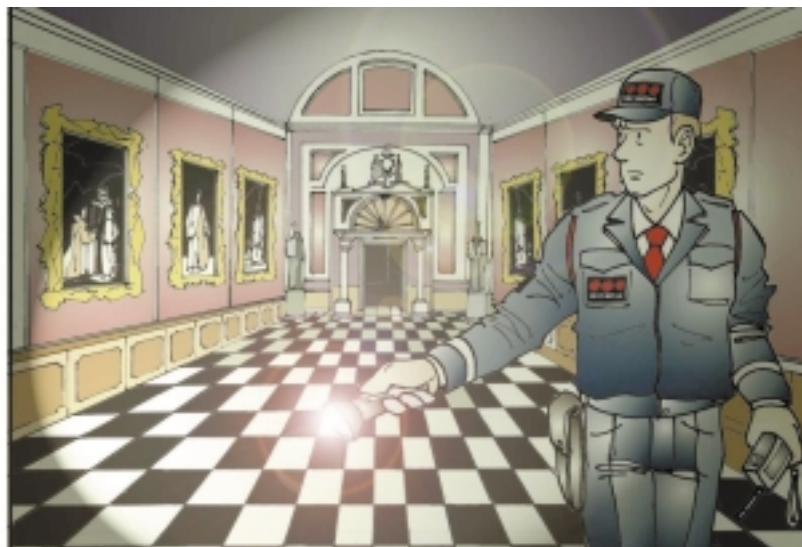
- h) Jamás deberá mostrar con su comportamiento, mientras está de servicio, signos de **miedo, inseguridad, ansiedad o agresividad.**
- i) En ningún momento provocará a las personas, ni actuará de tal forma que vean a los Vigilantes como fuerzas represivas o como "pistoleros", sino que les han de ver como colaboradores en el orden social en que actúan.
- j) Y para concluir, y como norma básica para todas las conductas mostradas por el Vigilante estará la **DISCRECIÓN.**

Para resumir, hemos de señalar que la actitud o comportamiento que debe mantener el Vigilante cuando se halle prestando servicios de seguridad y vigilancia será la siguiente:

- Mantendrá en todo momento una conducta serena, firme y decidida.
- Será flexible y utilizará la diplomacia en las situaciones difíciles.
- Tomará medidas de prevención ante personas o actos sospechosos, siempre con la debida prudencia y con arreglo a la legalidad vigente.



Un Vigilante de Seguridad que presta servicios en un recinto ferial donde se desarrolla una exposición de pintura clásica, atiende amablemente a los ciudadanos que se acercan a él para realizarle alguna consulta, sin olvidar seguir atento a aquello que constituye sus tareas, garantizar la seguridad en dicha exposición.





Desarrolla un esquema en el que se detalle los aspectos más relevantes que debe mostrar un Vigilante de Seguridad en su comportamiento mientras esté de servicio. En el anexo de este tema mostramos un ejemplo de cómo podría resultar este.



## 2. Las relaciones profesionales con personal protegido

---

Las relaciones que debe mantener el Vigilante de Seguridad con aquello considerado objeto de su tarea, se concreta en tres apartados: elementos relacionados con la tarea a realizar, elementos relacionados con la normativa y los elementos relacionados con el lugar de trabajo y ejercicio del mismo.

### 2.1. Elementos relacionados con la tarea a realizar

---

Los más importantes son:

- Deben **evitar** la comisión de **actos delictivos** e infracciones, en relación con el objeto o persona protegida.
- Están obligados a poner en conocimiento de sus superiores cualquier **circunstancia** que pueda generar **inseguridad**.
- Deben **impedir el consumo de sustancias tóxicas** en el interior de los locales, establecimientos o instalaciones objeto de su vigilancia y protección.
- Deben prestar sus servicios en el **interior del establecimiento** o edificio que custodian **y fuera de él** en las circunstancias que marca la ley.

### 2.2. Elementos relacionados con la normativa

---

- Deben respetar el **secreto profesional** en todo momento, no pudiendo comunicar a otros sujetos información que ha recabado en el ejercicio de sus funciones.
- Están obligados a respetar en todo momento las **leyes generales y las particulares** a su ámbito de trabajo (Ley de Seguridad Privada)
- **No** realizarán acciones o **conductas contrarias al régimen sancionador** de la seguridad privada.



## 2.3. Elementos relacionados con el lugar de trabajo y ejercicio del mismo

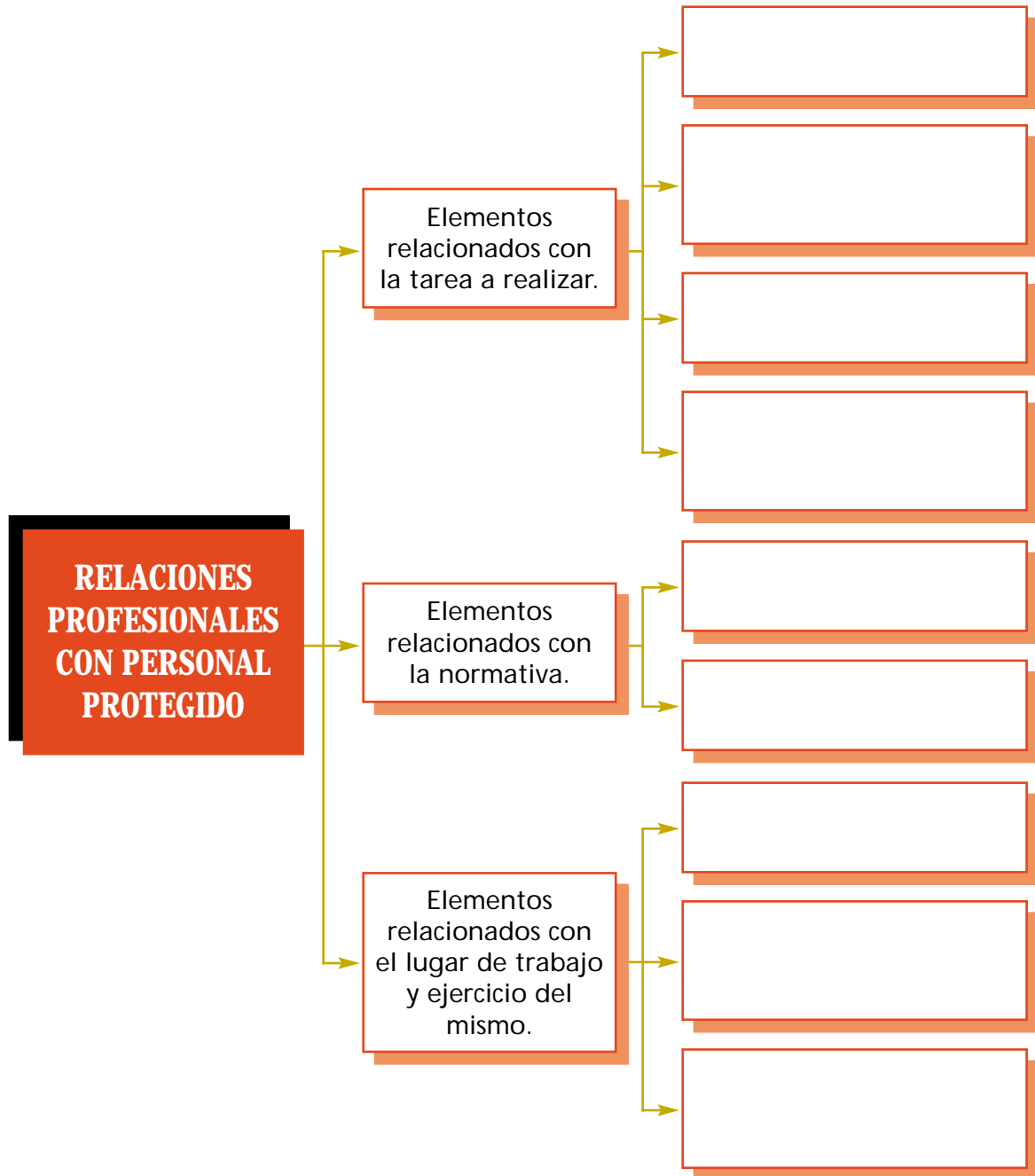
---



- Mostrarán y portarán el **uniforme** de forma correcta y con pulcritud. Respetarán las **normas de seguridad e higiene** en el trabajo.
- Conservarán enseres, vehículos, armas y equipo personal así como **instalaciones** tanto de la propia empresa de seguridad como las instalaciones de los clientes en las que se prestan los servicios.



Desarrolla un esquema en el que se reflejen los elementos a tener en cuenta en la relación de los Vigilantes de Seguridad con respecto al personal protegido.





### 3. Las relaciones profesionales con los medios de comunicación

---

El personal de seguridad privada en general, y los Vigilantes de Seguridad en particular, **no** tienen como tarea el **atender a medios de comunicación** que lo requieran. Así, en caso de verse envueltos en alguna situación de emergencia, catástrofe o comisión de un delito, los medios de comunicación intentarían tomarle declaración, sin embargo el Vigilante deberá **delegar a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad** del Estado, **o a sus superiores** esta función de informar.

El Vigilante de Seguridad **nunca** deberá dar una **negativa rotunda** ni contestar de forma inadecuada, sino que, con cortesía se debe indicar a los medios de comunicación que este tipo de información la facilitarán las Fuerzas y Cuerpos del Estado o sus superiores jerárquicos (Jefes de seguridad de la empresa privada de seguridad a la que pertenecen o jefes de seguridad de la empresa en la que prestan el servicio).



¿**Por qué** es tan importante evitar el facilitar información a los medios de comunicación y desviarles hacia los superiores o Fuerzas de Seguridad del Estado?.



La importancia radica en el hecho de que **cualquier información** puede **entorpecer** la **investigación policial**, o violar el secreto profesional o la política de la empresa de seguridad a la pertenece...





## 4. Las relaciones profesionales con las fuerzas y cuerpos de seguridad

Como ya hemos mencionado en temas anteriores, la principal función del Vigilante de Seguridad respecto a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado es la de colaborar y auxiliar en todo momento. Esta importante tarea, se puede concretar en las acciones que aparecen en el siguiente gráfico.

TAREA	DESCRIPCIÓN
Seguir instrucciones.	Debe poner en practica las <b>instrucciones</b> dadas por los Cuerpos y Fuerzas de Seguridad del Estado en relación <b>con el objeto o persona protegida.</b>
Comunicación.	Están obligados a comunicar cualquier circunstancia relevante relacionada con la <b>prevención, mantenimiento o restablecimiento de la seguridad ciudadana.</b> También deben comunicar la comisión de actos delictivos de los que se tenga conocimiento en el ejercicio de sus funciones.
Instrumentos de prueba.	Debe preservar la <b>integridad</b> de cualquier elemento que constituya una <b>prueba</b> que deberán entregar a las Fuerzas y Cuerpos de seguridad del Estado.
Identidad.	Tienen como obligación el mostrar su <b>tarjeta de identidad profesional</b> siempre que las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad lo requieran, así como la <b>licencia de armas.</b>
Honores.	Los Vigilantes de Seguridad pueden ser <b>condecorados</b> con menciones honoríficas siempre que sobresalgan en el <b>ejercicio de sus funciones y especialmente</b> en las relacionadas con la <b>colaboración</b> y auxilio <b>con las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado.</b>



Un Vigilante de Seguridad, tras un alunizaje en la joyería en la que presta su servicio, evita que las personas que se han congregado alrededor de la joyería, entren en el lugar de los hechos y puedan alterarlo. Con esta tarea, el Vigilante de Seguridad, preserva las posibles pruebas que existan para que posteriormente la policía pueda recabarlas.



## 5. Las relaciones profesionales con el público en general

---

- ! Durante la jornada de trabajo, independientemente del lugar donde se prestan los servicios, el Vigilante constituye la **imagen de la empresa** a la que pertenece, del cliente y del sector, por lo que se vuelven aspectos muy importantes, la imagen, el trato correcto, el mantenimiento del uniforme...

¿Por qué son tan **importantes** estos aspectos?.

Es lógico que estos elementos adquieran importancia, ya que igual que en cualquier otra faceta de la vida, la **primera imagen** es la que cuenta, por lo que un Vigilante bien aseado, portando el uniforme de forma correcta, mostrando educación y buen trato,..., ofrecerá **mayores garantías al público** en general, **y** ofrecerá al mismo tiempo una **correcta imagen de la empresa** de seguridad a la que pertenece.



- ! Un Vigilante de Seguridad debe tener presente en todo momento que **trabaja bajo un uniforme y que pertenece al colectivo de la seguridad**, por lo que la imagen a dar cara a la sociedad es muy importante.



Si en alguna ocasión relacionada con el ejercicio de las funciones los ciudadanos requieren la identificación del Vigilante de Seguridad este debe mostrarla.



Para finalizar, es importante tener en cuenta que una de las **tareas** de los Vigilantes de Seguridad **en relación con el público en general**, es **velar por su seguridad y la de los establecimientos o lugares en los que presta servicio**, por lo que ha de **valorar si este reúne las condiciones necesarias** para que no se produzcan incidentes, en caso contrario, deberá informar a sus superiores.



### Resumen

En función de los contenidos que consideres más relevantes y de los esquemas realizados durante la exposición de contenidos, desarrolla un resumen en el que se concentren los contenidos más relevantes. Esta tarea te ayudará a asentar mejor los contenidos.

# Resumen

---

- La **deontología** es la ciencia o tratado que estudia los derechos y deberes que deben asumir los trabajadores de un determinado sector.
- Las **cualidades** exigibles a todo Vigilante de Seguridad se agrupan en cuatro tipos: generales, morales, intelectuales y profesionales.
- Existe un **comportamiento** exigible a los Vigilantes de Seguridad que se puede resumir en la ejemplaridad, no mostrar miedo ni inseguridad y actuar con discreción.
- Las **relaciones** que deben mantener los **Vigilantes de Seguridad** en función de los colectivos se agrupan en cuatro tipos: las relacionadas con el personal protegido, las relacionadas con los medios de comunicación, las relacionadas con las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad y las relacionadas con el público en general.
- El Vigilante de Seguridad no puede realizar ningún tipo de **declaración a los medios**, emplazando para esa tarea a las fuerzas y cuerpos de seguridad o a sus superiores.
- Las relaciones que los Vigilantes de Seguridad han de mantener con las **Fuerzas y Cuerpos de Seguridad** son: seguir sus instrucciones en relación al objeto protegido, comunicar cualquier circunstancia orientada a la prevención, mantenimiento o restablecimiento del orden público, preservar los instrumentos de prueba, y mostrar la tarjeta de identidad profesional siempre que la requieran.
- La principal función de un Vigilante de Seguridad en relación con el **público en general** es la de velar por su seguridad en el interior de un establecimiento, analizando si es adecuado o no.



## Prueba de autocomprobación

---

1. ¿Qué es la Deontología?
  - a) Una técnica que ayuda a asimilar los principios de actuación de los Vigilantes de Seguridad.
  - b) La ciencia que estudia los derechos y deberes que deben asumir los trabajadores de un determinado sector.
  - c) El tratado que recoge la política y la ética de las empresas de seguridad privada.
2. La serenidad y la iniciativa son cualidades que deben poseer los Vigilantes de Seguridad, pero ¿de qué tipo son?
  - a) Intelectuales.
  - b) Profesionales.
  - c) Morales.
3. ¿Cuál de las siguientes cualidades de un Vigilante de Seguridad no es general?
  - a) Presencia.
  - b) Vitalidad.
  - c) Lealtad.
4. La discreción constituye:
  - a) Un comportamiento exigible a un Vigilante de Seguridad.
  - b) Un principio de actuación de un Vigilante de Seguridad.
  - c) Un elemento que si se vulnera, se sanciona.



5. El impedir el consumo de sustancias tóxicas en el interior de un local...
  - a) Es un elemento relacionado con el personal protegido.
  - b) Es un elemento relacionado con las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad.
  - c) Es un elemento relacionado con el público en general.
6. ¿Cómo debe actuar el Vigilante de Seguridad ante los medios de comunicación?.
  - a) Atendiéndolos de forma cortés y amable.
  - b) Emplazándolos a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad o a sus superiores.
  - c) Impedirlos cualquier intrusión en la escena del delito para preservar pruebas.
7. El Vigilante de Seguridad mostrará su tarjeta de identificación profesional.
  - a) Ante sus superiores.
  - b) Ante la demanda de fuerzas y cuerpos de seguridad del estado.
  - c) Ante posibles inspecciones de trabajo.
8. La actuación de un Vigilante, ¿puede ser condecorada?.
  - a) Si, siempre que sobresalga en el ejercicio de sus funciones.
  - b) Si, siempre que colaboren con Fuerzas y Cuerpos de Seguridad.
  - c) Si, siempre que su actuación esté ligada a delitos mayores.
9. ¿Por qué es importante la imagen, el trato..., en un Vigilante de Seguridad?.
  - a) Porque ejercen funciones de seguridad.
  - b) Porque deben intimidar a delincuentes.
  - c) Porque representan la imagen de una empresa.



10. La principal función de un Vigilante de Seguridad en relación con el público en general es:
- a) Impedir la comisión de delitos.
  - b) Velar por su seguridad en un establecimiento.
  - c) Garantizar su seguridad en la vía pública.

## Soluciones a los Ejercicios de Autoevaluación

---

PREGUNTA	SOLUCIÓN	LOCALIZACIÓN
1	b)	APDO. 1
2	c)	APDO. 1
3	c)	APDO. 1
4	a)	APDO. 1
5	a)	APDO. 2
6	b)	APDO. 3
7	b)	APDO. 4
8	a)	APDO. 4
9	c)	APDO. 5
10	b)	APDO. 5

## Lista de chequeo de tareas y objetivos

---

### Chequeo de las tareas de la unidad.

- He leído la información con detenimiento.
- He subrayado la información relevante.
- He desarrollado el esquema de contenidos.
- He realizado el resumen.
- He completado la prueba de autocomprobación.

### Chequeo de los objetivos de la unidad didáctica.

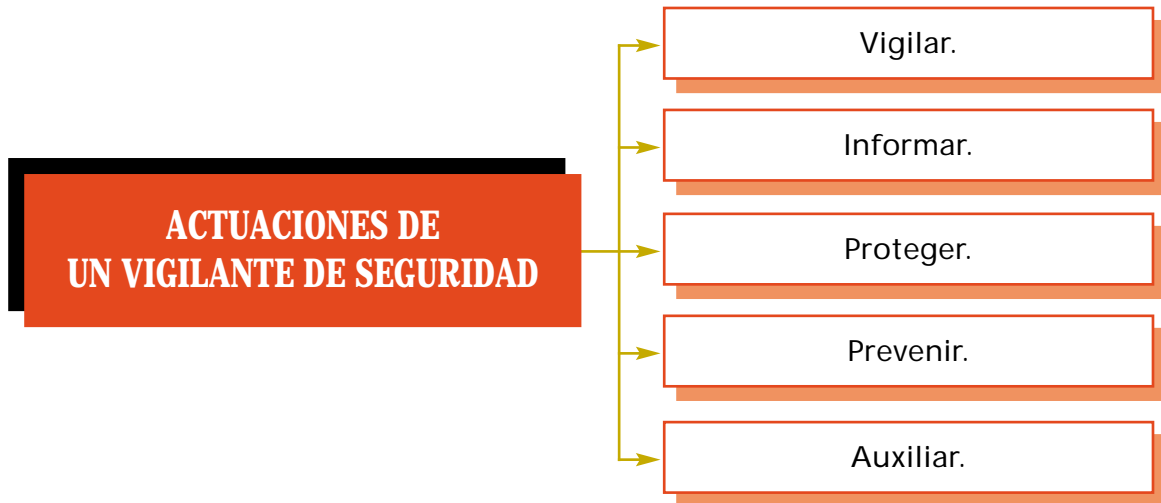
- Identificar las cualidades y comportamientos exigibles a todo Vigilante de Seguridad.
- Analizar y evaluar comportamientos reales de Vigilantes de Seguridad y determinar si son adecuados.
- Describir las funciones a realizar por los Vigilantes de Seguridad en relación con distintos colectivos (personal protegido, medios de comunicación, fuerzas y cuerpos de seguridad del Estado y público en general).





# Anexo

Esquema 1. Principales actuaciones de un Vigilante de Seguridad.



Esquema 2. Comportamiento de un Vigilante de Seguridad.



Esquema 3. Relaciones profesionales con personal protegido.





*Integridad, Eficacia, Servicio*

Securitas Seguridad España, S.A.  
c/ Arrastaría, 21 - Polígono Las Mercedes  
28022 Madrid  
[www.securitas.es](http://www.securitas.es)