



Guía para el consumidor sobre La Oficina de Servicios de Seguridad e Investigación



Muchos consumidores preocupados por la seguridad acuden a profesionales en seguridad privada para proteger sus hogares y empresas. Si considera la idea de contratar a un profesional en seguridad privada, existen algunos puntos que debe tener en cuenta.

Para su protección

Todos las personas y empresas vinculadas con la seguridad privada, incluidos los guardias de seguridad, compañías de alarmas, cerrajeros e investigadores privados deben estar acreditados por la Oficina de Servicios de Seguridad e Investigación (BSIS, por sus siglas en inglés) perteneciente al Departamento de Consumo de California.

Cualquier persona que desempeñe un trabajo bajo la jurisdicción de la BSIS debe contar con la licencia adecuada durante el desarrollo de sus actividades. Una licencia implica que la persona pasó una verificación de antecedentes penales y cumplió con otros requisitos legales. La BSIS controla las actividades que se desarrollan sin un permiso y puede iniciar acciones de cumplimiento de las normas administrativas, civiles o penales.

La BSIS autoriza y regula a las personas o empresas mencionadas a continuación:

Cerrajerías y sus cerrajeros, que instalan, reparan o abren cerraduras, y modifican o fabrican llaves. Una persona que hace un duplicado de una llave ciega no necesita una licencia de la BSIS.

Investigadores privados que llevan a cabo investigaciones penales o civiles para personas, empresas y entidades públicas.

Oficiales de seguridad exclusivos que son contratados por personas o empresas para proporcionar seguridad únicamente a dicha persona o empresa. No poseen armas.

Centros de capacitación que ofrecen cursos para el manejo de porras y armas de fuego, y los instructores que enseñan el uso de porras y armas de fuego.

Compañías de alarmas que venden, instalan, realizan servicios, mantienen y controlan sistemas de alarmas. Algunos empleados de compañías de alarmas también necesitan una licencia; sin embargo, los puntos de venta que solamente venden sistemas de alarma no la necesitan.

Operadores de patrullas privadas que emplean guardias de seguridad para proporcionar servicios de seguridad bajo un contrato. Los guardias de seguridad que trabajan para el operador también necesitan un registro y deben llevarlo cuando desarrollan sus actividades de trabajo. El personal de seguridad que lleva porras, armas de fuego o gases lacrimógenos debe llevar a cabo una capacitación adicional y contar con otros permisos.

Otras funciones de BSIS

BSIS asimismo supervisa los organismos de recuperación de bienes. El personal a cargo de la recuperación de bienes recupera bienes personales para un acreedor cuando un consumidor no cumple con el pago de ciertos préstamos para un vehículo, bote o motocicleta. Consulte la publicación de la BSIS "Consumer Guide to Repossession Practices" (Guía para el consumidor sobre prácticas de recuperación). En internet, visite www.bsis.ca.gov o llame al (800) 952-5210 para obtener una copia.

Cómo ser un consumidor informado

A continuación, se proporcionan algunos pasos que debe tener en cuenta antes de firmar un contrato por servicios de seguridad privada.

Verifique la licencia de la BSIS. Comuníquese con el Centro de Información al Consumidor (CIC) del DCA (Departamento de Asuntos del Consumidor) al (800) 952-5210, o ingrese al sitio Web www.bsis.ca.gov para realizar un control de las licencias.

Otros pasos

Compare precios. Obtenga tres o más presupuestos de servicios similares. Solicite referencias y verifíquelas.

Contáctese con el Centro de Información al Consumidor del DCA al (800) 952-5210 para solicitar información sobre cualquier reclamo vinculado con la BSIS en contra de la persona o la empresa.

Contáctese con la Oficina para Mejores Negocios (BBB, por sus siglas en inglés) para controlar los antecedentes de una empresa. Puede encontrar oficinas locales de la BBB en su directorio telefónico o al ingresar al sitio Web www.bbb.org.

Asegúrese de que todos los términos y condiciones del contrato se especifiquen por escrito. Lea el contrato y asegúrese de entenderlo. El contrato escrito de una compañía de alarmas debe incluir el número de licencia de la empresa, las fechas aproximadas de inicio y fin del trabajo, una descripción del sistema de alarmas que se instalará, así como cualquier control, reparación u otro servicio que se suministre después de la instalación. Asegúrese de preguntar por cualquier cargo mensual.

Si desea cancelar su contrato

Si cambia de opinión con respecto a una patrulla privada, un investigador privado o el servicio de una compañía de alarmas después de haber firmado un contrato en su hogar, tiene tres días para cancelar el contrato. Recuerde, los tres días de cancelación se aplican **solamente** a un contrato firmado en su hogar, no en una empresa.

Suministre los papeles de cancelación en persona dentro de un período de tres días o envíelos por correo certificado, con un acuse de recibo.

Si tiene algún problema

Comuníquese con el Centro de Información al Consumidor del DCA al (800) 952-5210 para obtener ayuda o para informar un problema. Se encuentran disponibles servicios de asistencia en inglés, español y 144 idiomas más.

La mediación puede tener buenos resultados

El Programa de Mediación de Reclamos del DCA ayuda a las partes a resolver disputas. Comuníquese con el CIC para obtener detalles sobre el proceso de mediación o visite www.dca.ca.gov/complainthelp.

Centro de Información al Consumidor del DCA
(800) 952-5210; TDD (916) 928-1227

Oficina de Servicios de Seguridad e Investigación
2420 Del Paso Road, Suite 270
Sacramento, CA 95834
(916) 322-4000
www.bsis.ca.gov



gusea sobre
**La Oficina de Servicios de
Seguridad e Investigación**

una gusea para



Guía para profesionales en seguridad sobre Oficina de Servicios de Seguridad e Investigación



La prevención del delito es una de las mayores preocupaciones en la sociedad actual. Como consecuencia, muchos consumidores optan por la industria de seguridad privada para ayudar a proteger sus vecindarios y empresas.

La Oficina de Servicios de Seguridad e Investigación (BSIS) del Departamento de Asuntos del Consumidor autoriza y regula a las personas y empresas que suministran servicios de seguridad privada en el Estado. Entre ellos se encuentran los operadores de patrullas privadas, guardias de seguridad, investigadores privados, compañías de alarmas y sus empleados, cerrajeros y sus empleados y organismos de recuperación de bienes y sus empleados. Los centros de capacitación en porras y armas de fuego, y sus instructores, también se incluyen bajo la jurisdicción de la BSIS .

Las licencias y certificaciones de la BSIS garantizan que estos operadores de empresas y empleados específicos han pasado la verificación de antecedentes penales y reúnen otros requisitos exigidos por ley. La BSIS controla las actividades que se desarrollan sin un permiso y puede iniciar acciones de cumplimiento de las normas administrativas, civiles o penales.

La BSIS regula las siguientes personas y empresas:

Personas

Los empleados de cerrajerías que instalan, reparan o abren cerraduras y modifican o hacen llaves. Una persona que hace duplicados de una llave ciega no necesita una licencia de cerrajero.

Oficiales de seguridad privada exclusivos que no están armados, usan un uniforme particular e interactúan con el público. Una empresa individual puede contratar a estos oficiales para que suministren servicios de seguridad; sin embargo, estos servicios no pueden extenderse a otra empresa o persona.

Instructores para capacitación (en porras y armas de fuego) que los centros de capacitación emplean para que enseñen el uso de porras y armas de fuego.

Gerentes calificados que son los gerentes responsables de los operadores de patrullas

privadas, investigadores privados, compañías de alarmas y organismos de recuperación de bienes. Un gerente calificado debe completar exitosamente un examen escrito suministrado por la BSIS, pasar una verificación de antecedentes penales y suministrar una prueba de experiencia idónea en la industria de la seguridad. Un gerente calificado es la persona responsable del funcionamiento diario de la empresa y constituye el primer punto de contacto para los consumidores que tienen preguntas acerca de los servicios.

Guardias de seguridad que trabajan para operadores de patrullas privadas o empresas privadas. Todos los guardias de seguridad armados deben contar con un registro de guardia de seguridad válido y un permiso para utilizar armas de fuego.

Un guardia que porta un arma oculta debe contar con un permiso para portar armas ocultas extendido por un organismo local de orden público, además del permiso para utilizar armas de fuego de la BSIS.

Los guardias de seguridad no pueden trabajar en forma independiente—un operador de patrulla privada debe emplearlos. Un guardia de seguridad empleado por un operador de patrulla privada debe aprobar un examen de facultades de arresto autorizado por la BSIS y suministrado por su empleador o un centro de capacitación aprobado por la BSIS, pasar una verificación de antecedentes penales y cumplir con otros requisitos de capacitación.

Los guardias de seguridad deben contar con "credenciales de guardia" válidas en el trabajo. Si un guardia de seguridad porta un arma de fuego, una porra o gas lacrimógeno, se requiere capacitación adicional y el guardia de seguridad debe contar con permisos válidos. Todos los guardias de seguridad deben llevar una licencia de bolsillo en todo momento.

Empresas

Investigadores privados que llevan a cabo investigaciones penales y civiles para personas, empresas, abogados, compañías de seguro y entidades públicas.

Cerrajerías contratadas para suministrar servicios de cerrajería.

Centros de capacitación que ofrecen cursos para el manejo de armas de fuego, porras, y capacitación en servicios de guardia de seguridad para el personal de seguridad.

Compañías de alarmas que venden, instalan, realizan servicios, mantienen y controlan sistemas de alarmas para personas, empresas y entidades públicas. Los operadores de compañías de alarmas también responden ante alarmas contra robo. Los puntos de venta que venden sistemas de alarmas no necesitan licencia de la BSIS.

Operadores de patrullas privadas que suministran servicios para proteger a las personas y/o propiedad según

un contrato. Los guardias de seguridad son empleados de operadores de patrullas privadas.

Organismos de recuperación de bienes que recuperan bienes personales para propietarios registrados o personas con derecho de retención. El personal a cargo de la recuperación de bienes se emplea cuando un consumidor no cumple con el pago de ciertos préstamos para un automóvil, bote, motocicleta o vehículo recreativo.

Para obtener más información vinculada con la solicitud de licencias, entidades de capacitación autorizadas por la BSIS y cuestiones afines, visite el sitio Web de la BSIS www.bsis.ca.gov, o llame a la BSIS al (916) 322-4000.

Oficina de Servicios de Seguridad e Investigación

2420 Del Paso Road, Suite 270
Sacramento, CA 95834
(916) 322-4000 o (800) 952-5210
www.bsis.ca.gov