PLAN DE RESPUESTA A EMERGENCIAS O ILÍCITOS.

CONTROL DE CAMBIOS

NO. REVISIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	APLICA A PARTIR DE:
0	Emisión inicial del documento	Junio de 2023

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Gerente de Operaciones	Gerente de Procesos y Calidad	Gerente General

PLAN DE RESPUESTA A EMERGENCIAS O ILICITOS.

Propósito: Establecer las acciones que deben seguir los guardias de seguridad de Multiproseg, durante una emergencia o un ilícito que ponga en riesgo la vida de las personas y que puedan ocasionar daños a las instalaciones.

Alcance: Este Plan de respuesta aplica a todo el personal de seguridad que labore en las oficinas centrales o bien preste sus servicios con los clientes de la empresa.

Vigencia: Este Plan de respuesta entrará en vigor a partir del mes de julio de 2023.

Descripción del plan de respuesta a emergencias.

Emergencia: Es una situación que se deriva de un suceso extraordinario cuya ocurrencia es de forma repentina e inesperada y que puede producir daños graves a personas e instalaciones, por lo que es necesario actuar de forma inmediata y organizada.

Los factores que causan una emergencia son:

- Fallas humanas.
- Fallas técnicas.
- Defectos en el diseño de las instalaciones o vicios ocultos.
- Catástrofes naturales.
- Origen externo (atentados, etc.).

¿Qué hacer ante una emergencia?

Antes de la emergencia.

- Realizar campañas de difusión.
- Verificar recursos y presupuestos.
- Implementar programas de capacitación y certificación.
- Realizar el Programa Interno de Protección Civil y remitirlo a las autoridades encargadas de supervisarlo y autorizarlo.
- Realizar simulacros programados, por lo menos dos conforme a lo que marca la Ley General de Protección Civil, con y sin aviso.

Durante la emergencia.

- Llevar bitácora de sucesos y acciones que se realizaron durante la contingencia.
- Solicitar el apoyo de los servicios de emergencia, en caso de ser necesario.

- Evaluar la necesidad de activar el plan de continuidad del negocio.

Después de la emergencia.

- Fin del estado de la emergencia.
- Informar al personal lo ocurrido.
- Evaluar la infraestructura del inmueble.
- Desarrollar acciones de restablecimiento y vuelta a la normalidad.
- Realizar una autoevaluación de lo realizado durante la emergencia

¿Qué hacer ante una llamada de extorsión?

Llamada de Extorción: Las llamadas de extorsión, son aquellas llamadas emitidas por una persona o grupo, cuya entidad es anónima o intencionalmente modificada. Su objetivo es obtener algún beneficio a través de amenazas, violencia psicológica y uso estratégico de información fidedigna de la víctima.

Antes de la llamada de extorsión.

- No brindar datos personales de sí o terceros, salvo que esto sea indispensable.
- No proporcionar información de los integrantes del servicio a terceras personas.
- Tener identificador de llamadas.
- No contestar llamadas de teléfonos de desconocidos.
- En teléfonos móviles, utilizar una aplicación para bloquear llamadas o mensajes de números desconocidos e insistentes.
- No dar información sensible vía telefónica, en casos de aplicación de encuestas, entrevistas o promociones comerciales.

Durante la llamada de extorsión.

- Es importante conservarla la calma.
- No se debe interrumpir al extorsionador.
- No utilizar la expresión “si” o alguna afirmación.
- No enfrentar ni cuestionar al extorsionador.
- Si preguntan “¿Con quién hablo?”, responder siempre “¿Con quién desea hablar?”.
- No proporcionar ningún tipo de información (del personal, turnos, bancaria, lugar en el que se ubica el servicio, entre otros).
- No acceder a realizar algún tipo de depósito bancario, compra de tiempo aire para compañías de celular o cualquier otra forma de transacción en efectivo o especie que el extorsionador ordene.
- Escuchar atentamente y una vez concluida la llamada, anotar información que sea de utilidad para una investigación posterior por parte del personal

adscrito a la fiscalía y/o secretaría de seguridad pública /ciudadana federal o local, como:

- Número de teléfono de donde se está realizando la llamada.
- Hora en la que se recibió la llamada.
- Total, de personas que intervienen en la llamada; o
- Genero del (los)extorsionador(es).
- Nombre y/o descripción de las posibles víctimas.
- Exigencia del extorsionador.
- Número de cuenta bancaria y datos que se proporcione para transacciones en otros establecimientos.
- Datos del lugar o ubicación para la entrega de efectivo o algún bien.

Después de la llamada de extorsión.

- Se deberá colgar el teléfono de manera inmediata y comunicarse con su jefe inmediato.
- El personal que reciba la llamada de extorsión deberá informar de forma inmediata vía telefónica o celular en el siguiente orden al:
- No tomar ninguna acción o decisión, deberán apegarse a la comunicación del incidente de acuerdo con lo ya mencionado.
- Entregar detalles de lo ocurrido sólo a la cadena de mando; evite comentar el evento con personas ajenas al lugar del incidente.
- Finalizado el evento, espere instrucciones de su cadena de mando.

¿Qué hacer en caso de robo o asalto?

Robo: Delito que comete apoderándose con ánimo de lucro de una cosa mueble ajena, empleándose violencia o intimidación sobre las personas, o fuerza en las cosas.

Asalto: Ataque contra una persona o entrada en una propiedad con intención de robar.

- Mantener la calma, por difícil que parezca, es preciso conservar la calma y muy importante es sensibilizar a las personas que nos acompañen, de que, en caso de sufrir un robo y/o asalto, mantengamos la calma, es preciso hacer sentir al delincuente que tiene el control de la situación y no gritar o alterarse, ya que de lo contrario se puede inquietar, sentirse retado y hacernos daño.
- Bajar la mirada y obedecer, a los delincuentes no les gusta que los miremos a la cara, pues los estamos identificando, por tanto, es importante bajar la mirada y obedecerle, vamos a acatar órdenes.
- Mantenga las manos en una posición en la que el delincuente las pueda observar en todo momento.

- Escuchar al ladrón, resulta fundamental el prestar atención y escuchar atentamente lo que nos pide.
- Hablarle y prevenirle de cualquier movimiento, es importante comunicarle de manera verbal que vamos a acceder a sus demandas, vamos a acabar rápido con esto, no vamos a tener ningún problema, te voy a entregar todo, no me hagas nada.
- Jamás ponga resistencia a las personas que cometen el asalto o robo.
- En presencia de delincuentes, no ejecute acciones que puedan poner en riesgo su vida o la de otros.
- Memorice los rasgos de los delincuentes y escuche con cuidado sus conversaciones (palabras utilizadas), será información valiosa para la investigación posterior.
- Preste atención al sexo, color de pelo, edad, peso, estatura estimada y vestimenta.
- Si lo toman como rehén, no se resista, ni trate de escapar.
- En caso de disparos tírese al suelo y cúbrase la cabeza.
- Si el atacante tiene una pistola y no lo tiene sometido no intente la posibilidad de correr.
- Por ningún motivo persiga a los delincuentes.

¿Qué hacer en caso de secuestro?

Secuestro: Privación de libertad ambulatoria a una persona o grupo de personas, exigiendo, a cambio de su liberación, el cumplimiento de alguna condición, como puede ser el pago de un rescate.

Si usted es secuestrado:

- Mantenga siempre la calma.
- No sea un informante fácil, escuche, analice y responda.
- Minimice su situación social y nivel económico.
- No comente las posibilidades de conseguir el dinero que puede tener su familia.
- Trate de no polemizar con ellos, no importa cuán razonables parezcan sus argumentos.
- Evite mirar al secuestrador a la cara.
- Cumpla con las instrucciones de los captores lo mejor posible.
- Tome nota mentalmente de todos los movimientos, incluyendo el tiempo, direcciones, distancias, olores especiales y sonidos.
- Cada vez que sea posible, tome nota de las características de los captores, de sus hábitos, modos de hablar, de los contactos que hacen de sus gustos o disgustos.
- Si requiere de un medicamento o tratamiento médico, indíquelo al secuestrador.

Si una persona es secuestrada:

- Denuncie inmediatamente al número de Emergencias 911.
- Mantenga la calma y escuche atentamente.
- Mantenga desocupados los posibles teléfonos a donde puedan hacer contacto los secuestradores, de preferencia el teléfono de casa.
- Prepárese para recibir la probable llamada de los secuestradores.
- No contradiga ni tampoco ceda a sus peticiones.
- Demuestre una actitud cooperativa.
- No se comprometa a dar grandes cantidades de dinero y tiempos.
- Resalte la imposibilidad de conseguir dinero en efectivo fácilmente.

¿Qué hacer en caso de un incendio?

Incendio: Es la ignición no controlada de materiales inflamables y explosivos, debido al uso inadecuado de sustancias combustibles, fallas en instalaciones eléctricas defectuosas y al inadecuado almacenamiento y traslado de sustancias peligrosas.

- Conservar la calma.
- Informar inmediatamente de lo detectado al jefe de seguridad interna del hospital y al coordinador del servicio, informándole lugar exacto, lo que ocurre y lo que va a realizar.
- Observar que tipo de conato de incendio es, para poder determinar qué tipo de extintor se deberá de utilizar
- Ver la posibilidad de extinguirlo por sí mismo, utilizando el equipo contra incendio adecuado y disponible en el hospital
- En caso de no extinguirlo por sí solo, pedir auxilio a sus compañeros y en su caso de la brigada de protección civil de combate de incendios, informando lugar exacto y lo que exacto y lo que ocurra.
- Si no se resuelve de esta forma y previa solicitud del jefe de seguridad interna solicitará el auxilio de la estación de bomberos más cercana, informando lo que ocurre y dirección exacta del Hospital, y el tiempo aproximado que llevan tratando de extinguir el incendio.
- Notificar de la situación al radio-operador en turno para que proceda a brindar los apoyos necesarios.
- El guardia de seguridad deberá recordar que únicamente está capacitado para actuar ante la ocurrencia de conatos de incendio, y cuando se trate de un incendio declarado únicamente apoyará a la brigada de evacuación.
- Una vez controlada la situación elaborará su parte informativo notificando del incidente al coordinador y al jefe se seguridad interna.

¿Qué hacer en caso de un sismo?

Sismo: Es un rompimiento repentino de las rocas en el interior de la Tierra, esta liberación repentina de energía se propaga en forma de ondas que provocan el movimiento del terreno.

- Conservar la calma.
- Una vez que el SAS (sistema de alertamiento sísmico) se activa, el personal de protección civil activará la alarma general.
- El coordinador o en su caso encargado de turno, deberán coordinarse con el jefe de seguridad interna, brigadistas de protección civil y sus propios elementos para determinar las acciones a seguir en forma inmediata y conducir a la población a las zonas de repliegue o puntos de seguridad, según corresponda.
- Nombrar en coordinación con la brigada de emergencia o seguridad interna una comisión de dos personas o las que sean necesarias para calmar a toda la población interna y ver la manera más eficaz y segura de desalojar el inmueble lo más pronto posible si es necesario o si la brigada de evacuación así lo determina.
- Al terminar el desalojo, nombrar las comisiones que sean necesarias, con el fin de revisar a conciencia todas las instalaciones en busca de personas rezagadas, o que por algún motivo aun permanezca en el interior del inmueble.
- Si el temblor es de consecuencias catastróficas, poner a salvo a cuanta persona pueda, incitando a sus guardias y a la brigada de emergencia a hacer lo mismo y de la manera que sea posible.
- Pedir los auxilios de emergencia por la vía más rápida, y cuando lleguen, ayudarlos en todo lo posible, tomando sus datos para el informe respectivo.
- Recabar todos los datos de los lesionados (muertos si fuera el caso), heridos, sin entorpecer la labor de los socorristas, el coordinador o jefe de turno elaborará el informe correspondiente para el jefe de seguridad interna y Multiproseg de manera veraz y oportuna.
- Deberá de estar al pendiente de los accesos lo más posible evitando sustracciones de bienes, propiedad de centro de trabajo.
- Recuerde que actualmente la alerta sísmica nos da una ventaja aproximada de 50 segundos entre la activación y comenzar el movimiento, tiempo que se debe aprovechar para coordinar las acciones a seguir junto con la brigada de evacuación.
- Es importante conocer el PIPC (Programa Interno de Protección Civil) y participar de manera activa en los simulacros y demás eventos preventivos del lugar de trabajo.

¿Qué hacer en caso de motín o huelga?

Motín: Es el movimiento desordenado de un grupo de gente que se impacienta contra la autoridad constituida o el orden establecido.

Huelga: Es un método de protesta que desarrollan los trabajadores cuando interrumpen sus tareas laborales para realizar un reclamo.

- Conservar la calma.
- Solicitar a los huelguistas o amotinados amablemente que se calmen, que el personal ejecutivo tiene conocimiento y que pronto llegaran a atender sus peticiones.
- Tomar medidas preventivas como son:

    - Avisar de inmediato al jefe de seguridad interna.
    - Avisar al Radio-Operador para que brinden los apoyos necesarios.
    - Cerrar todas las entradas a las oficinas e instalaciones de acceso restringido.
    - Llamar a las fuerzas públicas, solo si la persona autorizada para tomar estas decisiones lo ordena.
    - Pedir auxilio a la Cruz Roja o cuerpo de rescate si es necesario.
    - Auxiliar a las personas que sufran algún ataque de nervios o de histeria.
    - Si es posible y solo con autorización desalojar a toda la población interna que no esté participando en la huelga o motín.
    - Tomar datos de cuantos huelguistas son y si es posible el nombre del líder y además deberá de estar al pendiente de los daños que ocasionen a las instalaciones del lugar, identificando quienes son los responsables (si es posible sus nombres) además que trate de escuchar todo lo referente en perjuicio de esta, debiendo de evitar en lo posible el contacto con ellos.
    - Evitar la sustracción y salida de bienes del sitio de cualquier tipo, sin la autorización correspondiente debidamente registrada y cotejada.
    - Tratar de dar la impresión a los huelguistas que el elemento de seguridad es intermediario entre ellos y los representantes del sitio, con el fin de evitar agresiones físicas en general y daño a las instalaciones del lugar.
    - Recabar todos los datos de auxilios de: emergencia, fuerzas públicas, personas histéricas, lesionados y demás.
    - Realizará un parte informativo de los hechos, anotando la hora en que se presentaron los huelguistas, cuantos son y si es posible sus nombres, actos que cometieron, si llegaron en plan agresivo o pacifico, si lesionaron a alguna persona que no participara en la huelga y fecha exacta.
    - Si en un momento dado los huelguistas, a través de uso de la fuerza intentan pasar al interior del lugar, deberá de evitarlo sin provocar

problemas con ellos si logran ingresar a las instalaciones, por lo que únicamente se dedicará a recabar todos los datos en la forma en que se presentaron y lo que realizaron sin omitir detalle.

¿Qué hacer en caso de agresión o riña?

Agresión: Es un delito violento en el que una persona o un grupo imponen contacto físico que causa daño o lesiones corporales a otra persona.

Riña: Pelea entre dos o más personas.

- Intervenir conciliatoriamente para evitar que las personas que se encuentran involucradas en algún problema pasen a mayores, como son golpes, uso de armas, etc.
- Si los contendientes pasan a los golpes, tratar de separarlos sin exponerse a ser golpeado, si es posible solicitara ayuda de sus compañeros o de algún empleado.
- En caso de que las personas involucradas intenten usar o usen armas, es preferible buscar el apoyo de alguna patrulla o policía.
- En caso de que exista agresión en forma verbal en contra del guardia de seguridad, este evitará emitir respuesta al agresor (empleado, visitante o trabajador), solamente se debe de reportar la agresión a la persona que corresponda, informando detalladamente.
- Si alguien pretende agredir al elemento de seguridad con alguna arma, se debe tratar de refugiar en la caseta de vigilancia o en otro lugar en el cual no pueda ser dañado y llamar al jefe inmediato de este, autoridad interna o en su caso a la policía.
- Tomar todos los datos para rendir su parte informativo, el cual será veraz, claro y oportuno.

¿Qué hacer en caso de un accidente de trabajo o enfermedad de un empleado de Multiproseg?

Accidente de trabajo: Todo suceso repentino que sobrevenga por causa o con ocasión del trabajo, y que produzca en el trabajador una lesión orgánica, una perturbación funcional o psiquiátrica, invalidez o la muerte.

Enfermedad: Es considerada como cualquier estado donde haya un deterioro de la salud del organismo humano.

- Si el accidente es leve, y tiene los conocimientos para hacerlo brindarle los primeros auxilios de manera inmediata y solicitar el apoyo de las brigadistas de primeros auxilios.
- Si el accidente es grave y el lesionado esta delicado ver que otro elemento de seguridad pida auxilio a los servicios de rescate (activar el Servicio Médico de Urgencias) SMU, mientras que el coordinador u otro guardia

dé los primeros auxilios al lesionado, siempre y cuando sepa realizarlos como son:

- Si está sangrando, tratar de contener la hemorragia comprimiendo la herida con un trapo limpio o por medio de un torniquete.
- Si se trata de fractura u otras lesiones, no mover al lesionado, solo ponerlo en la posición más cómoda posible (maniobra de Trendelemburg) y procurar que respire libremente.
- Cuando llegue los brigadistas, darle rápida vialidad y conducir a su personal hasta el lugar en donde se encuentre el herido y apoyar en lo que soliciten sin descuidar la función operativa de prevención en el servicio.

- Pedir también auxilio a oficinas de Multiproseg, a través del Radio-Operador para que, de ser necesario, se tomen las medidas al respecto.
- Realizar el parte informativo concerniente indicando todos los datos generales del implicado, así como de las personas involucradas en el suceso y de los cuerpos de rescate, del SMU y brigadistas de protección civil.

¿Qué hacer en caso de intrusión?

Intrusión: Acción de penetrar de forma inadecuada o ilegítima en un lugar o una situación.

- Tomar precauciones ya que el intruso puede estar armado.
- Si se detecta que está armado, tratar de que no lo vea, y pedir auxilio al coordinador del servicio y al jefe de seguridad interna.
- Seguir ocultándose, pero sin perder de vista al intruso ni de todos los movimientos que realice.
- Estar al pendiente de la llegada de los refuerzos.
- Cuando estos lleguen, indicarles en donde está el intruso e informarles de los movimientos de este.
- Si el intruso no está armado, el elemento de seguridad asignado al área deberá de preguntarle quien es y a donde va, así como el motivo por el cual se introdujo a las instalaciones (deberá mostrar evidencia documental de su estancia en el lugar), si el sospechoso contesta calmado y no presenta evidencia documental, indicarle que abandone las instalaciones de inmediato ya que podría tratarse de un pedigüeño.
- Si insiste en permanecer en el interior de las instalaciones, indicarle que de ser necesario se llamara una patrulla de la policía para desalojarlo.
- Si persiste y se pone agresivo, no hacerle caso, deben de retirarse de él, sin perderlo de vista y pedir auxilio al rondinero, coordinador y jefe de seguridad interna del lugar.
- Cuando llegue el personal de apoyo estos deberán de invitarlo a retirarse pacíficamente, si accede, tomarle sus datos y desalojarlo del lugar,

evitando en todo momento lesionarlo físicamente o tratarlo con palabras altisonantes.
- Si se pone agresivo, pedir el auxilio de la policía para desalojarlo a como dé lugar de preferencia sin hacer uso de la fuerza.
- Rendir su parte informativo al coordinador del servicio sin omitir ningún dato.

¿Qué hacer en caso de amenaza de bomba?

Amenaza de bomba: es uno de los modus operandi relacionados con el terrorismo más extendidos y fáciles de realizar, especialmente por el impacto que generan, los escasos medios invertidos y, sobre todo, por la impunidad y anonimato casi asegurado.

- Conservar la calma.
- tratar de entretener la llamada el mayor tiempo posible con el fin de identificar la voz, acento, estado de ánimo y de donde llama, utilizando el formato de llenado rápido para amenaza de bomba.
- Tratar de pedir a quien llama sus datos generales, motivos, lugar en que está colocado el artefacto explosivo improvisado (AEI), hora de detonación, tipo de artefacto, etc.
- Memorizar cuantos datos pueda de la llamada, así como registrar por escrito todo lo más posible de la misma.
- Avisar al coordinador, jefe de seguridad, coordinador de protección civil o quien corresponda, para que defina las acciones a seguir.
- Avisar a la oficina de Multiproseg para que le envíen el apoyo necesario.
- Si el artefacto explosivo es encontrado, solo deberán de señalar el lugar, se retirará a todo el personal que se encuentre en esa área o piso (sin alarmarlos) y pedida auxilio inmediatamente al coordinador de seguridad.
- El coordinador, jefe de servicio o guardia, nunca deben de tocar el artefacto explosivo, solo deberán de señalarlo; pueden usar un rollo de papel higienizo, un gis, un marcador, o algún otro objeto que pueda ser identificable a distancia.
- Si se recibe la orden de evacuar las instalaciones, tratar de hacerlo sin alarmar demasiado a los empleados, solo se deberá informar que el motivo de desalojo es porque existe peligro, sin decirles que se trata de una bomba.
- En el proceso de evacuación, auxiliar a las personas débiles como son: mujeres embarazadas, capacidades diferentes, enfermos, lesionados o niños.
- Cuando llegue el auxilio del personal especializado, darles vialidad inmediata y conducirlos hacia el lugar en donde se encuentra el AEI, retirándose del lugar de inmediato.
- Tomar todos los datos para rendir su parte informativo, veraz, claro y oportunamente.

¿A quién informar?

1. El personal de seguridad que sea el primero en presenciar o detectar que se está llevando a cabo una emergencia, **deberá informar de forma inmediata** por medio del equipo de radiocomunicación, vía telefónica o celular **en el siguiente orden al:**

    - Jefe de servicio.
    - Jefe de turno.
    - Coordinador.
    - Supervisor.
    - Central operativa de Multiproseg.
    - Gerente de Operaciones.
    - Gerente Nacional de Operaciones.
    - Gerente General.

2. Si existen lesionados llame inmediatamente al número de emergencia 911.
3. Entregue detalles de lo ocurrido sólo a la cadena de mando evite comentar el evento con personas ajenas al lugar del incidente.

4. Finalizado el evento, espere instrucciones de su cadena de mando.

CONTROL DE CAMBIOS

NO. REVISIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	APLICA A PARTIR DE:
0	Emisión inicial del documento	Enero de 2023

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Gerente de Operaciones	Gerente de Procesos y Calidad	Gerente General

Este documento es confidencial y propiedad de Multiproseg, S.A. de C.V., está prohibida su reproducción total o parcial.

INDÍCE

I. OBJETIVO. 3
II. ALCANCE. 3
III. NORMAS Y CRITERIOS APLICABLES. 3
IV. TERMINOS Y DEFINICIONES. 3
V. RESPONSABLES. 4
VI. DOCUMENTOS ASOCIADOS. 4
VII. FASES DEL PROCEDIMIENTO. 4
1) Procedimiento descriptivo. 4

Este documento es confidencial y propiedad de Multiproseg, S.A. de C.V., está prohibida su reproducción total o parcial.

I. OBJETIVO.

Asegurar la continuidad y la calidad del servicio, minimizando el impacto negativo de las interrupciones y mejorando los procesos operativos.

II. ALCANCE.

Abarca todas las actividades, procesos y recursos necesarios para identificar, registrar, analizar, resolver y prevenir incidencias y problemas en Multiproseg.

III. NORMAS Y CRITERIOS APLICABLES.

ISO 9001-2015
BASC Versión 6-2022

IV. TERMINOS Y DEFINICIONES.

Incidencia: Cualquier evento que interrumpe, o tiene el potencial de interrumpir, el servicio normal de un sistema o proceso. Puede ser un error, falla o problema.

Registro de incidencia: El proceso de documentar todos los detalles relevantes sobre una incidencia, incluyendo su descripción, impacto, fecha y hora, y la persona que la reportó.

Clasificación: El proceso de categorizar una incidencia según su tipo y naturaleza (por ejemplo, técnica, operativa, de seguridad) para facilitar su gestión.

Priorización: Determinación de la urgencia y el impacto de una incidencia para asignar recursos y atención adecuados. Generalmente se clasifica en niveles como baja, media, alta o crítica.

Resolución: Las acciones tomadas para corregir una incidencia y restaurar el servicio a su estado normal.

Recuperación: El proceso de devolver el servicio a un estado operativo normal después de la resolución de una incidencia.

Cierre de Incidencia: El proceso de finalizar y documentar el estado de una incidencia una vez que ha sido resuelta y el servicio ha sido restaurado.

Revisión posterior a la incidencia: El análisis que se realiza después de la resolución de una incidencia para identificar lecciones aprendidas y oportunidades de mejora.

Este documento es confidencial y propiedad de Multiproseg, S.A. de C.V., está prohibida su reproducción total o parcial.

V. RESPONSABLES.

Gerencia de Operaciones.
Supervisores
Coordinadores
Jefes de Servicio
Jefes de Turno.

VI. DOCUMENTOS ASOCIADOS.

N/A

VII. FASES DEL PROCEDIMIENTO.

1) **Procedimiento descriptivo.**

Proceso: Gerencia de Operaciones.			
Procedimiento: Administración de incidencias y problemas.			
Actividad	**Descripción**	**Responsables**	**Observaciones y/o anotaciones**
1. Registro de incidencias.	1.1. Cualquier miembro del personal o sistema automático puede identificar una incidencia (un evento que interrumpe el servicio normal). 1.2. La incidencia se registra en un sistema de gestión con detalles como fecha, hora, descripción del problema, impacto y persona que reporta.	Gerencia de Operaciones	
2. Clasificación y priorización.	2.1. Determinar el tipo de incidencia (crítica, alta, media, baja). 2.2. Asignar un nivel de prioridad basado en el impacto y la urgencia.	Gerencia de Operaciones	

Este documento es confidencial y propiedad de Multiproseg, S.A. de C.V., está prohibida su reproducción total o parcial.

3. Asignación.	3.1. Designar la incidencia a un equipo o individuo responsable para su resolución	Gerencia General	
4. Investigación y diagnóstico.	4.1. Recopilar información adicional y analizar la causa de la incidencia. 4.2. Determinar las acciones necesarias para resolver la incidencia.	Gerencia de Procesos y Calidad	
5. Resolución y recuperación.	5.1. Aplicar la solución identificada. 5.2. Asegurarse de que el servicio vuelva a la normalidad.	Gerencia de Procesos y Calidad	
6. Cierre de incidencia.	6.1. Confirmar que la incidencia ha sido resuelta y el servicio restaurado. 6.2. Documentar la solución y cerrar la incidencia en el sistema de gestión.	Gerencia de Procesos y Calidad	
7. Revisión posterior a la incidencia.	7.1. Realizar un análisis posterior para identificar lecciones aprendidas. 7.2. Implementar mejoras para prevenir futuras incidencias similares.	Gerencia General	
8. Identificación de problemas.	8.1. Utilizar herramientas de monitoreo y análisis para identificar problemas antes de que se conviertan en incidencias. 8.2. Identificar problemas	Gerencia de Operaciones	

Este documento es confidencial y propiedad de Multiproseg, S.A. de C.V., está prohibida su reproducción total o parcial.

	a partir de incidencias recurrentes o patrones de incidencias.		
9. Registro de problemas.	9.1. Registrar el problema en un sistema de gestión de problemas con todos los detalles relevantes.	Gerencia de Operaciones	
10. Clasificación y priorización.	10.1. Categorizar el problema según su naturaleza (técnico, de proceso, etc.). 10.2. Asignar una prioridad basada en el impacto y la urgencia.	Gerencia de Procesos y Calidad	
11. Análisis e investigación.	11.1. Utilizar técnicas como el análisis de causa raíz (RCA) para determinar la causa fundamental del problema. 11.2. Recopilar datos y evidencias necesarias para el análisis.	Gerencia de Procesos y Calidad	
12. Planificación de soluciones.	12.1. Identificar y planificar soluciones para resolver la causa raíz del problema. 12.2. Evaluar los riesgos asociados con las soluciones propuestas.	Gerencia de Procesos y Calidad	
13. Implementación de soluciones.	13.1. Desarrollar e implementar la solución. 13.2. Monitorear la efectividad de la solución implementada.	Gerencia de Procesos y Calidad	

Este documento es confidencial y propiedad de Multiproseg, S.A. de C.V., está prohibida su reproducción total o parcial.

14. Cierre de Problema.	14.1. Revisar y verificar que el problema ha sido resuelto de manera efectiva. 14.2. Documentar la solución y cerrar el problema en el sistema de gestión.	Gerencia de Procesos y Calidad	

Este documento es confidencial y propiedad de Multiproseg, S.A. de C.V., está prohibida su reproducción total o parcial.

ANEXOS

No aplica

Este documento es confidencial y propiedad de Multiproseg, S.A. de C.V., está prohibida su reproducción total o parcial.

PROGRAMA DE CAPACIACIÓN
DEPARTAMENTO DE CAPACITACIÓN

I N D I C E

- Presentación
- Introducción
- Justificación
- Objetivos generales y específicos
- Metodología
- Contenidos
  - Conceptos básicos en la seguridad privada
    - Triángulo del delito
    - Seguridad
    - Activos
    - Amenaza y tipos de amenazas
    - Medidas de seguridad
  - Reportes escritos
    - bitácora
    - Reporte de Novedades
    - Reporte Informativo
  - Uso de medios de comunicación
    - Teléfono fijo
    - Radio portátil
    - Alfabeto fonético
  - Control de accesos
    - Tipos de control de accesos
    - Procedimientos de control del accesos
    - Objetivos
  - Recorridos de Verificación
    - Recorridos proactivos
    - Recorridos reactivos
    - Visión 360°
    - Atención a usuarios y publico en general
      -Atencion al cliente
      - Servicio al cliente
      - Resolución de conflictos

- Comunicación asertiva
- Manejo de equipo especializado de protección
  - Tipos de equipos de protección
  - Uso y mantenimiento
  - Procedimientos de seguridad
- Situaciones de emergencia
  -Unidad interna de protección civil
  - Sismos
  - Incendios
  - Amenaza de Bomba
- Primeros auxilios
  - Principios básicos
  - Primer respondiente
  - Atención a heridas y fracturas
- Defensa personal
  - Técnicas básicas de autodefensa
  - Estrategias de desescalada
  - Uso
- Marco Legal en la Seguridad Privada
  - Federales
  - Locales
  - Reglamento interno

Cronograma

PRESENTACIÓN

Multiproseg es una empresa con más de veinte años de experiencia, que brinda servicios de seguridad privada en diferentes puntos de la República Mexicana para la construcción de un país más seguro.

El presente programa fue elaborado por el área de capacitación de Multiproseg; puesto que para la empresa no basta con tener experiencia, volviéndose así un pilar fundamental la formación y profesionalización de nuestros colaboradores, quienes ofrecen un servicio de calidad brindando soluciones integrales y precisas a las necesidades de nuestros clientes, a través de la aplicación de métodos oportunos que garanticen la fidelidad de los mismos.

En busca de mantenernos en el mercado como una de las mejores empresas de seguridad privada a través de nuestros principales diferenciadores la personalización y aplicación de servicios eficaces, es que nos hemos enfocamos en brindar capacitaciones desde la incorporación de los colaboradores, así como también de manera continua.

INTRODUCCIÓN

El documento se encuentra integrado por siete apartados; en los cuales puntualizamos la importancia de la capacitación desde la perspectiva de Multiproseg y desde los procesos de aprendizaje enfocados al desarrollo personal y profesional de los colaboradores de dicha empresa, justificamos la importancia de implementar capacitaciones en los elementos de seguridad, por otra parte, plasmamos los objetivos general y específicos de la capacitación de inducción, precisando la metodología implementada en los procesos de adiestramiento, por otro lado enlistamos los contenidos temáticos que la componen, describiendo de manera puntual los objetivos y aprendizajes esperados, técnicas de instrucción, recursos didácticos, actividades de reforzamiento y tiempo estimado para su aplicación.

}

JUSTIFICACIÓN

La capacitación, es un proceso educacional de carácter estratégico aplicado de manera organizada y sistémica, mediante el cual el personal adquiere o desarrolla conocimientos y habilidades específicas relativas al trabajo, y modifica sus actitudes frente a aspectos de la organización, el puesto o el ambiente laboral.
Los programas de capacitación son la respuesta a los problemas que se encuentran en los diagnósticos y son la base para orientar acciones posteriores que brinden un servicio y atención de calidad a nuestros clientes.

OBJETIVOS

Objetivos Generales

Capacitar, adiestrar y desarrollar las competencias requeridas del puesto de trabajo, del personal operativo que labore dentro de los servicios de **MULTIPROSEG,** con la finalidad de aplicarlos en sus actividades diarias.

Objetivos Especificos

· Proporcionar las herramientas básicas, desarrollo para el desempeño y las funciones del participante en seguridad.

· Sensibilizar a los elementos sobre la importancia de la ética, profesionalismos en el desempeño de sus funciones.

· Aplicar los conocimientos adquiridos durante la capacitación y ponerlos en práctica en un evento real o un simulacro.

· Estudiar los diferentes escenarios de contingencia por parte del personal de seguridad, para que actúen de forma oportuna durante una emergencia.

Metodologia

Metodología: Se basa en el constructivismo.

Estrategias didácticas: Aprendizaje colaborativo y significativo.

Técnicas pedagógicas como: Debates e investigaciones.

Contenidos

Modulo 1: Cultura organizacional

Objetivo.

Los participantes conocerán la misión y visión de Multiproseg, además de las políticas internas de la empresa.

- Multiproseg
- Visión y Misión
- Valores
- Certificaciones

Modulo 2: Conceptos básicos en la seguridad privada.

Objetivo.

Los participantes conocerán los conceptos básicos que se utilizan en seguridad privada además de que identificará a los activos, amenazas y vulnerabilidades de los servicios.

- Triángulo del delito
- Seguridad
- Activos
- Amenaza y tipos de amenazas
- Medidas de seguridad

Modulo 3: Reportes escritos

O b j e t i v o

Los participantes conocerán las diferencias entre bitácora, reporte de novedades y reporte informativo y aplicarán los conocimientos en los respectivos servicios.

- Bitácora
- Reporte de novedades
- Reporte informativo
- Reglas gramaticales

Modulo 4: Uso de medios de comunicación

O b j e t i v o

Los participantes identificarán los principales componentes del radio; buenas prácticas en la utilización de radio y comunicación básica a través de claves y códigos.

- Comunicación
- teléfono fijo
- Radio portátil
- Alfabeto fonético

Modulo 5: Control de accesos

O b j e t i v o

Los participantes conocerán y aplicarán el procedimiento de control de accesos para visitas, proveedores, familiares y pacientes, basado en el estándar de competencias CONOCER 060 “Vigilancia y protección a bienes y personas”.

- Tipos de control de accesos
- Objetivos de control de accesos
- Procedimiento de control de accesos

Modulo 6: Recorridos de verificación

O b j e t i v o

Los participantes conocerán distintas técnicas para realizar rondines o recorridos de verificación dentro de las instalaciones de los servicios.

- Recorridos proactivos
- Recorridos reactivos
- Vision 360

Modulo 7: Atención a usuarios y público en general

O b j e t i v o

Los participantes conocerán los elementos básicos en la atención a los usuarios y trabajadores del servicio, así como aplicar los conocimientos en sus puestos de trabajo.

- Atención al cliente
- Servicio al cliente
- Comunicación asertiva
- Resolución de conflictos

Módulo 8: Manejo especializado de equipo de protección

O b Je t i v o

Los participantes conocerán los diferentes tipos de equipos de protección, su uso adecuado, mantenimiento y los procedimientos de seguridad asociados.

- Tipos de equipos de protección
- Uso y mantenimiento
- Procedimientos de seguridad

Modulo 9: Situaciones de emergencia

O b j e t i v o

Los participantes identificarán las principales situaciones de emergencia derivadas de amenazas naturales y sociorganizativas como sismos, incendios y actos delictivos en general.

- Unidad interna de protección civil
- Sismos
- Conato de incendios
- Amenaza de bomba

Módulo 10: Primeros Auxilios

O b j e t i v o

Los participantes aprenderán los principios básicos de primeros auxilios, la importancia del primer respondiente y cómo atender heridas y fracturas.

- Principios básicos
- Primer respondiente
- Atención a heridas y fracturas

Módulo 11: Defensa personal

O b j e t i v o

Los participantes aprenderán técnicas básicas de autodefensa, estrategias de desescalada y los límites legales del uso de la fuerza.

- Técnicas básicas de autodefensa
- Técnicas de desescalada
- Uso de la fuerza y principios

Modulo 12: Marco legal en seguridad privada

O b j e t i v o

Los participantes conocerán la normativa dentro de la seguridad privada, los límites de actuación y la utilización de la fuerza.

- Leyes a nivel federal
- Leyes a nivel local
- Reglamentos a nivel interno