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