PLAN Y PROGRAMA DE CAPACITACIÓN Y ADIESTRAMIENTO.
"SEGURIDAD PRIVADA EN EL TRASLADO DE BIENES O VALORES SUBMODALIDAD B) VIGILANCIA

NOMBRE DEL CURSO: SEGURIDAD PRIVADA EN EL TRASLADO DE BIENES O VALORES. SUBMODALIDAD B) VIGILANCIA.
FORMACIÓN: BASICO
DURACIÓN: 50 HRS
OBJETIVO GENERAL: AL TERMINO DEL CURSO, LOS ELEMENTOS CUSTODIOS, CONOCERAN LOS PRINCIPIOS FUNDAMENTALES D TRANSITO DE BIENES O VALORES, ASI COMO TAMBIEN LAS POLITICAS, PROCEDIMIENTOS Y NORMATIVIDAD DE ESTA, PARA SU SUS SERVICIOS.

MATERIA	**OBJETIVO ESPECÍFICO**	**OBJETIVO DEL APRENDIZAJE**	**INSTRUCTOR**	**DIRI**
DERECHOS HUMANOS	CONOCER LA IMPORTANCIA DE LOS DERECHOS HUMANOS PARA EVITAR CAER EN VIOLACIONES A LOS MISMOS.	LOS ELEMENTOS OPERATIVOS SENSIBILIZARAN SUS ACCIONES A TOMAR EN OPERACIÓN EN BASE A LOS DERECHOS HUMANOS.	EXTERNO	PERS OPER
DERECHOS Y DEBERES DEL PERSONAL DE SEGURIDAD PRIVADA	INTRODUCIR EN BASE A LA NORMATIVIDAD VIGENTE, LOS DERECHOS Y DEBERES DEL PERSONAL OPERATIVO.	EL ELEMENTO OPERATIVO CONOCERA CUALES SON SUS DERECHOS Y OBLIGACIONES AL PRESTAR LOS SERVICIOS DE SEGURIDA PRIVADA.	EXTERNO	PERS OPER
PROCEDIMIENTOS Y ACCIONES BASICAS A DESARROLLAR	CONOCER DE MANERA ESPECIDICA LAS ACTIVIDADES Y MEDIDAS A DESARROLLAR PARA PRESTAR LOS SERVICIOS COMO CUSTODIO.	LOS ELEMENTOS IDENTIFICARA CUALES SON LOS PROCEDIMIENTOS Y ACCIONES BASICAS A DESARROLLAR.	EXTERNO	PERS OPER
LIMITES DE ACTUACION DE LA SEGURIDAD PRIVADA	SE DARAN A CONOCER LOS LIMITES DE ACTUACION DE LA SEGURIDAD PRIVADA.	LOS ELEMENTOS IDENTIFICARAN QUE PODRAN REALIZAR SUS FUNCIONES EXCLUSIVAMENTE EN LOS OPERATIVOS ENCARGADOS.	EXTERNO	PERS OPER
USO RACIONAL DEL EQUIPO	INSTRUCCIÓN SOBRE EL EQUIPAMIENTO DEL PERSONAL	LOS ELEMENTOS TENDRAN CONOCIMIENTO DE LA IMPORTANCIA DEL USO DEL EQUIPO DE PROTECCION.	EXTERNO	PERS OPER

INFRAESTRUCTURA DE EMERGENCIA	ESTABLECER Y ADOPTAR ACCIONES DE RESPUESTA DE REACCION INMIEDIATA ANTE EMERGENCIAS.	RECONOCERAN Y ADOPTARAN ACCIONES DE RESPUESTA RAPIDA ANTE CUALQUIER SITUACION DE EMERGENCIA QUE SE PRESENTE.	EXTERNO	PERS OPER
AUXILIO A AUTORIDADES E INSTITUCIONES DE SEGURIDAD PUBLICA	CONOCERAN LA RESPONSABILIDAD DE COADYUVAR CON AUTORIDADES E INSTITUCIONES DE SEGURIDAD PÚBLICA.	RECONOCERAN QUE COLABORARAN CON LAS FUERZAS Y CUERPOS DE SEGURIDAD PUBLICA.	EXTERNO	PERS OPER
PERSUACION VERBAL Y PSICOLOGICA	CONOCERAN DIFERENTES TECNICAS DE PERSUACION A FIN DE PREVENIR, DETENER, DISMINUIR O DISUADIR AMENAZAS QUE PUEDAN AFECTARLOS LA SEGURIDAD.	APLICACRAN DISTINTAS TECNICAS APRENDIDAS PARA PERSUADIR DE MANERRA VERBAL O PSICOLOGICA A FIN DE PREVENIR, DETENER, DISMINUIR O DISUADIR AMENAZAS QUE PUEDAN AFECTARLOS LA SEGURIDAD.	EXTERNO	PERS OPER
UTILIZACION DE LA FUERZA CORPORAL	DESARROLLO DE CAPACITACION PROFESIONAL Y ENTRENAMIENTO PERSONAL, ESPECIALIZACION EN EL USO DE LA FUERZA CORPORAL	LOS ELEMENTOS APRENDERAN TECNICAS DE CONTENSION Y DEFENSA PERSONAL.	EXTERNO	PERS OPER
UTILIZACION DE INSTRUMENTOS NO LETALES	CONOCIMIENTO DEL USO DE INSTRUMENTOS NO LETALES.	IDENTIFICARAN Y APRENDERAN A USAR EQUIPO ALTERNATIVO NO LETAL	EXTERNO	PERS OPER
INTRODUCCION A LA CUSTODIA	CONOCER LOS ASPECTOS ESCENCIALES DE LA CUSTODIA	SABRAN LA RESPONSABILIDAD QUE IMPLICA EL SERVICIO DE CUSTODIA	EXTERNO	PERS OPER
DERECHOS Y OBLIGACIONES ESPECIFICAS DE CUSTODIA	INTRODUCIR EN BASE A LA NORMATIVIDAD VIGENTE, LOS DERECHOS Y DEBERES DEL PERSONAL OPERATIVO, COMO CUSTODIA.	EL ELEMENTO OPERATIVO CONOCERA CUALES SON SUS DERECHOS Y OBLIGACIONES AL PRESTAR LOS SERVICIOS DE SEGURIDA PRIVADA.COMO CUSTODIO.	EXTERNO	PERS OPER
REGLAS DE CIRCULACION.	CONOCERAN TODAS LAS REGLAS BASICAS PARA LA CIRCULACION EN CUALQUIER TIPO DE ESPACIOS.	EL ELEMENTO CONOCERÀ LEYES Y REGLAMENTOS QUE RIGEN LA CIRCULACIÒN VEHICULAR.	EXTERNO	PERS OPER

ELABORACION DE REPORTES Y LLENADO DE FORMATOS.	CONOCERAN DE MANERA EXACTA LOS DIVERSOS REPORTES Y FORMATOS QUE SE MANEJAN EN LA EMPRESA.	EL ELEMENTO ESTARÁ CAPACITADO PARA LLENAR LOS FORMATOS NECESARIOS EN LA OPERACIÓN.	EXTERNO	PERS OPER
DISCIPLINA Y ORDEN	ACTUALIZAR LOS METODOS DISCIPLINARIOS PARA EL RESPETO A SUS SUPERIORES Y A LA PATRIA.	LOS ELEMENTOS TENDRAN NOCION DE COMO COMPORTARSE CON DISCIPLINA Y RESPETO.	EXTERNO	PERS OPER
ACONDICIONAMIENTO FISICO	ACTIVAR LOS PROCEDIMIENTOS PARA ADQUIRIR UNA BUENA CONDICION FISICA COMO MEDIDA DE SALUD Y DE IMAGEN.	LOS ELEMENTOS ADQUIRIRAN UNA MEJOR CONDICION FISICA, COMPLEMENTANDO CON UNA BUENA IMAGEN.	EXTERNO	PERS OPER
EVALUACION DEL CURSO	EVALUAR A TODOS LOS PARTICIPANTES PARA CONOCER EL GRADO DE APROVECHAMIENTO.	CALIFICAR EL CONOCIMIENTO ADQUIRIDO.	EXTERNO	PERS OPER

TOTAL= 50 HORAS

CRONOGRAMA DEL CURSO BÁSICO									
ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT
X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

PLAN Y PROGRAMA DE CAPACITACIÓN Y ADIESTRAMIENTO.
"SEGURIDAD PRIVADA EN EL TRASLADO DE BIENES O VALORES SUBMODALIDAD B) VIGILANCIA

NOMBRE DEL CURSO: SEGURIDAD PRIVADA EN EL TRASLADO DE BIENES O VALORES. SUBMODALIDAD B) VIGILANCIA.
FORMACIÓN: ACTUALIZACION
DURACIÓN: 36 HRS
OBJETIVO GENERAL: AL TERMINO DEL CURSO, LOS ELEMENTOS CUSTODIOS, REFORZARAN LOS PRINCIPIOS FUNDAMENTALES TRANSITO DE BIENES O VALORES, ASI COMO TAMBIEN LAS POLITICAS, PROCEDIMIENTOS Y NORMATIVIDAD DE ESTA, PARA SU SUS SERVICIOS.

TEMAS	**OBJETIVO ESPECÍFICO**	**OBJETIVO DEL APRENDIZAJE**	**INSTRUCTOR**	**DIR**
REALIZACION DE UNA CUSTODIA DE BIENES O VALORES	REFORZARAN LOS CONOCIMIENTOS BASICOS DE COMO REALIZAR UNA CUSTODIA DE BIENES Y VALORES.	CONOCER LA RESPONSABILIDAD QUE IMPLICA LA VIGILANCIA DE LOS BIENES O VALORES ENCOMENDADOS.	EXTERNO	PER OPE
OBJETIVO Y FINES PRIMORDIALES DE LA CUSTODIA	REPASARAN LOS OBJETIVOS Y FINALIDAD DE DESARROLAR LAS ACCIONES CON LA FINALIDAD DE REDUCIR LA PROBABILIDAD O INTENSIDAD DE RIESGO RESPECTO A UN BIEN O VALOR.	DESARROLLAR DE MANERA EFICIENTE LAS ACCIONES CON LA FINALIDAD DE REDUCIR LA PROBABILIDAD O INTENSIDAD DE RIESGO RESPECTO A UN BIEN O VALOR.	EXTERNO	PER OPE
DERECHOS HUMANOS	RETROALIMENTACION DE LA IMPORTANCIA DE LOS DERECHOS HUMANOS PARA EVITAR CAER EN VIOLACIONES A LOS MISMOS.	LOS ELEMENTOS OPERATIVOS SENSIBILIZARAN SUS ACCIONES A TOMAR EN OPERACIÓN EN BASE A LOS DERECHOS HUMANOS.	EXTERNO	PER OPE
HISTORIA DEL TRANSPORTE	CONOCERAN EL CONCEPTO E HISTORIA DE TRANSPORTE EN RELACION A LA SEGURIDAD PRIVADA.	CONOCER EL ORIGEN Y TIPOS DE DIFERENTES MEDIOS PARA TRASLADAR LOS BIENES O VALORES.	EXTERNO	PER OPE

SERVICIOS RELACIONADOS AL TRASLADO	CONOCERA LOS DIFERENTES SERVICIOS DE SEGURIDAD PRIVADA EN RELACION AL TRASLADO DE BIENES Y VALORES.	LOS ELEMENTOS OPERATIVOS TENDRAN CONOCIMIENTO DE CUALES SERAN LOS POSIBLES SERVICIOS EN EL QUE ESTARAN EN OPERACIÓN.	EXTERNO	PER OPE
SERVICIOS RELACIONADOS A LA CUSTODIA	CONOCERA LOS DIFERENTES SERVICIOS DE SEGURIDAD PRIVADA EN RELACION A LA CUSTODIA DE BIENES Y VALORES	LOS ELEMENTOS OPERATIVOS TENDRAN CONOCIMIENTO DE CUALES SERAN LOS POSIBLES SERVICIOS EN EL QUE ESTARAN EN OPERACIÓN.	EXTERNO	PER OPE
EQUIPO Y ACCESORIOS BASICOS PARA UNA CUSTODIA FORÁNEA.	CONOCERAN EL EQUIPO Y ACCESORIOS QUE UN ELEMENTO EN OPERACIÓN DEBE DE LLEVAR PARA PRESTAR EL SERVICIO DE SEGURIDAD PRIVADA.	RECONOCER EL EQUIPO Y ACCESORIOS, ASÍ COMO SABER USARLO	EXTERNO	PER OPE
PROCEDIMIENTOS BASICOS PARA UNA CUSTODIA FORÁNEA	CONOCER EL CONJUNTO DE ACCIONES QUE SE LLEVARAN A CABO EN CADA ACTUACION COMO CUSTODIA.	LOS ELEMENTOS APLICARAN LAS ACCIONES METODICAMENTE EN EL DESEMPEÑO DE SUS FUNCIONES COMO CUSTODIOS.	INTERNO	PER OPE
MEDIDAS DE SEGURIDAD	CONOCER LAS MEDIDAS DE SEGURIDAD DE MANERA EXHAUSTIVA Y SOBRETODO ESPECIFICA PARA CADA SITUACION.	EL ELEMENTO IDENTIFICARA LAS DIFERENTES MEDIADAS DE SEGURIDAD PARA APLICARLAS EN SITUACIONES ESPECIFICAS.	EXTERNO	PER OPE
CONSIGNAS ESPECIFICAS	DAR A CONOCER LAS CONSIGNAS ESPECÍFICAS PARA APLICARLAS EN EL DESEMPEÑO DE SUS FUNCIONES COMO CUSTODIO.	EL ELEMENTO SABRA CUALES SON LAS TAREAS A REALIZAR EN LA PRESTACION DE LOS SERVICIOS COMO CUSTODIO.	EXTERNO	PER OPE
RECOMENDACIONES GENERALES	DAR A CONOCER LAS RECOMENDACIONES AL ELEMENTO PARA EL DESEMPEÑO DE SUS FUNCIONES COMO CUSTODIO.	EL ELEMENTO SABRA Y TOMARA EN CUENTA LAS RECOMENDACIONES GENERALES PARA PRESTACION DE LOS SERVICIOS COMO CUSTODIO.	EXTERNO	PER OPE

ACTUACION DEL AGRESOR	RECONOCER LOS DISTINTOS ESCENARIOS EN EL QUE SE PUEDA PRESENTAR UNA AGRESION.	EL ELEMENTO RECONOCERA DE MANERA RAPIDA Y FIABLE CUALQUIER ACCION SOSPECHOSA Y REACCIONARA DE MANERA INMEDIATA.	EXTERNO	PER OPE
LA PROTECCION	CONOCER EL CONCEPTO DE PROTECCION.	IDENTIFICAR LAS DIFERENTES ACCIONES CUYA FINALIDAD ES MANTENER AL BIEN FUERA DEL ALCANCE DE ALGUN RIESGO.	EXTERNO	PER OPE
TECNICAS DE PROTECCION AL DESPLAZARSE A PIE	CONOCER Y APLICAR DIFERENTES TECNICAS DE PROTECCION AL DESPLAZARSE A PIE.	UBICAR EL BIEN PROTEGIDO, LOS POSIBLES RIESGOS Y LA RESPUESTA DE ACCION.	EXTERNO	PER OPE
DISCIPLINA Y ORDEN	ACTUALIZAR LOS METODOS DISCIPLINARIOS PARA EL RESPETO A SUS SUPERIORES Y A LA PATRIA.	LOS ELEMENTOS TENDRAN NOCION DE COMO COMPORTARSE CON DISCIPLINA Y RESPETO.	EXTERNO	PER OPE
ACONDICIONAMIENTO FISICO	ACTIVAR LOS PROCEDIMIENTOS PARA ADQUIRIR UNA BUENA CONDICION FISICA COMO MEDIDA DE SALUD Y DE IMAGEN.	LOS ELEMENTOS ADQUIRIRAN UNA MEJOR CONDICION FISICA, COMPLEMENTANDO CON UNA BUENA IMAGEN.	EXTERNO	PER OPE
EVALUACION DEL CURSO	EVALUAR A TODOS LOS PARTICIPANTES PARA CONOCER EL GRADO DE APROVECHAMIENTO.	CALIFICAR EL CONOCIMIENTO ADQUIRIDO.	EXTERNO	PER OPE

TOTAL= 36 HORAS

CRONOGRAMA DEL CURSO DE ACTUALIZACIÓN									
ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT
					X				

“PLANES DE SEGURIDAD Y ATENCIÓN DE EMERGENCIAS CON ENLACE ANTE LAS AUTORIDADES POLICIALES.”

SDG SEGURIDAD PRIVADA

CUADRO DE FIRMAS		
Elaboró:	Revisó	Autorizó
ING. ITZEL DE LA CRUZ GUZMAN	LIC. ABEL SUAREZ VIDAL	LIC. OSCAR A. MARTINEZ HERNANDEZ

INTRODUCCION

OBJETIVO GENERAL

ALCANCE

RESPONSABLE DE APLICACIÓN

ASPECTOS LEGALES

CONDICIONES GENERALES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE SEGURIDAD PRIVADA.

EQUIPO DE COMUNICACIÓN

QUE HACER EN CASO DE ROBO EXTERNO

QUE HACER EN CASO DE ROBO INTERNO.

QUE HACER EN CASO DE ÓRDENES DE CAPTURA.

USUARIO INUSUAL

PUERTAS ABIERTAS O CON LLAVES VISIBLES

VIOLACIÓN DE CHAPAS.

PERSONAS SOSPECHOSAS.

INCENDIO O FENÓMENOS NATURALES.

PRIMEROS AUXILIOS

EN CASO DE ACCIDENTE CON ELECTRICIDAD

DIAGRAMA DE PROTOCOLO GENERAL EN CASO DE EMERGENCIA.

SDG SEGURIDAD PRIVADA

INTRODUCCION

El protocolo de operación del servicio de vigilancia y seguridad privada trae para la empresa la implementación y cumplimiento de los estándares mínimos de calidad que debe cumplir, así como los aspectos que deben tener en cuenta para la prestación de servicios

PROTOCOLO.
Son procedimientos que describen paso a paso actividades que deben ser cumplidas en el estricto orden allí descrito y guardando una rigurosidad especial en su aplicación, tiempos y controles, porque su incumplimiento puede representar un riesgo para el bienestar de las personas.

SEGURIDAD PRIVADA**.**
Es la suma de servicios, medidas y sistemas ofrecidos por una compañía, con el objetivo de proteger intereses y garantizar seguridad.

OPERACIONES
Realización de actividades encaminadas a cumplir un objetivo en específico.

REGISTRO
Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.

OBJETIVO GENERAL
Mejorar la calidad de la prestación de los servicios de seguridad privada.

OBJETIVO ESPECIFICO
Brindar una adecuada protección a los usuarios de servicios de seguridad privada, a través del cumplimiento de reglas claras en la prestación de los servicios, con personal preparado, procurando optimizar los recursos y el constante mejoramiento en la prestación del servicio.

ALCANCE

Ejercer un control más detallado de los servicios prestados por Sedegral, ofreciendo la mejor calidad del servicio de seguridad privada en modalidad bienes e inmuebles, traslado de bienes y cuidado a personas que son prestados a los clientes, estableciendo el desarrollo de una metodología clara y directa sobre las reglas operativas que deben seguir los guardias en cada servicio.

RESPONSABLE DE APLICACIÓN

-El subdirector de operaciones

-Supervisores

-El guardia de seguridad

ASPECTOS LEGALES.

El personal operativo en todo momento debe cumplir con lo previsto en el numeral 28 y 33 de la Ley Federal de Seguridad Privada.

Artículo 28. Para el desempeño de sus funciones, el personal operativo de los prestadores de servicios deberá reunir y acreditar los siguientes requisitos:

I. Carecer de antecedentes penales
II. Ser mayor de edad.
III. Estar inscritos en el Registro Nacional del Personal de Seguridad Pública.
IV. Estar debidamente capacitados en las modalidades en que prestarán el servicio.
V. No haber sido separado de las Fuerzas Armadas o de instituciones de seguridad pública o privada por alguna de las causas previstas en la fracción II del artículo 27 de la presente Ley, las cuales fueron señaladas en el considerando anterior.

VI. No ser miembro en activo de alguna institución de seguridad pública Federal, Estatal o municipal de las Fuerzas Armadas.

Artículo 33. ~ Son obligaciones del personal operativo de seguridad privada:

I. Prestar los servicios en los términos establecidos en la autorización, revalidación o la modificación de cualquiera de estas;
II. Utilizar, únicamente el equipo de radio y telecomunicación en los términos del permiso otorgado por autoridad competente o concesionaria autorizada.
III. Utilizar el uniforme, vehículos, vehículos blindados, perros, armas de fuego y demás equipo, acorde a las modalidades autorizadas para prestar el servicio, apegándose al estricto cumplimiento de las Normas Oficiales Mexicanas correspondientes en los cases que les apliquen;
IV. Acatar toda solicitud de auxilio, en caso de urgencia, desastre o cuando así lo requieran las Autoridades de seguridad pública de las distintas instancias de gobierno;
V. Poner en lugar visible, durante el desempeño de sus funciones, la identificación y demás medios que lo acrediten como personal de seguridad privada o escolta;
VI. Conducirse en todo momento, con profesionalismo, honestidad y respeto hacia los derechos de las personas, evitando abusos, arbitrariedades y violencia, además de regirse por los principios de actuación y deberes previstos para los integrantes de los cuerpos de seguridad publica en la Ley General que Establece las bases de Coordinación del Sistema Nacional de Seguridad Pública.

LA EMPRESA DE SEGURIDAD PRIVADA., deberá cumplir en todo momento con las obligaciones provistas en los artículos 32 de la ley Federal de Seguridad Privada y 23 de su reglamento las cuales se citan a continuación:

Artículo 32, Son obligaciones de los prestadores de servicios:

I. Prestar los servicios de seguridad privada en los términos y condiciones establecidos en la autorización que les haya sido otorgada a, en su caso, en su revalidación o modificación.
II. Abstenerse de prestar los servicios de seguridad privada sin contar con la autorización o revalidación correspondiente.
III. Proporcionar periódicamente capacitación y adiestramiento, acorde a las medidas de la prestación del servicio, al total de elementos.
IV. utilizar únicamente el equipo y armamento registrado ante la Dirección General.

VI Aplicar anualmente exámenes médicos, psicológicos y toxicológicos al personal operativo en las instituciones autorizadas, en los términos que establece el reglamento.
VII. Coadyuvar con las autoridades y las instituciones de seguridad publica en situaciones de urgencia, desastre o en cualquier otro caso, previa solicitud de la autoridad competente de la Federaci6n, los Estados, en La Ciudad de México y los Municipios.
VIII. Abstenerse de utilizar en su denominación, razón social, papelería, documentación, vehículos y demás elementos de identificación, colores a insignias que pudieran causar confusión con los utilizados por los cuerpos de seguridad pública, las Fuerzas Armadas u otras autoridades. Queda prohibido el uso de todo tipo de placas metálicas de identidad.
XII. Utilizar el término “seguridad" siempre acompañado de la palabra “privada".
XIV. Utilizar uniformes y elementos de identificación del personal operativo que se distingan de los utilizados por las instituciones de seguridad pública y las Fuerzas Armadas; ajustando el modelo, colores o insignias de los uniformes que utilicen sus elementos operativos, a las especificaciones que señale el Reglamento.
XV. EI personal operativo de las empresas uncialmente utilizara el uniforme, armamento y equipo en los lugares y horarios de prestación del servicio.

CONDICIONES GENERALES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE SEGURIDAD PRIVADA.

ACREDITACIÓN COMO VIGILANTE (CREDENCIAL DE IDENTIFICACIÓN)

"El personal operativo de los servicios de seguridad privada deberá portar una credencial expedida por el departamento de operaciones, la credencial deberá estar vigente y el cargo allí especificado "esta credencial es completamente obligatoria para desarrollar sus funciones y mantenerse identificado.

UNIFORMES DE LOS GUARDIAS

Para la prestación del servicio, el guardia debe portar el uniforme autorizado a la empresa por parte de la dirección de vigilancia y seguridad privada, el cual debe vestirse completo y debe estar acorde con los requerimientos y especificaciones de ley.

EQUIPO DE COMUNICACIÓN.

Para el caso:

Asegurarse que la batería de su equipo esté debidamente cargada.

No utilizar el radio para emitir conceptos o charlas que no tengan que ver con la prestación del servicio.

QUE HACER EN CASO DE ROBO INTERNO.

Durante un robo.

- Tomar las medidas necesarias para preservar la vida de las personas que se encuentra en el lugar**.**
- Informar de inmediato al supervisor de área y al supervisor de operaciones Sedegral.
- Dar aviso a la policía.
- Utilizar seña para comunicarse con el supervisor de zona.

- Por ningún motivo trate de manejar el arma para efectos de disuasión.

Después de un robo.

- Informar de inmediato a su superior.
- Comuníquese con los supervisores y con la policía.
- No manipular y proteger los elementos con los cuales presuntamente se consumó el hecho, ni permitir el acceso de particulares con ánimo de investigación.
- No permitir que se destruyan huellas o material probatorio de la escena del delito.
- Observar y registra detalladamente las descripciones de las personas que puedan estar comprometidas en la comisión del delito, comunicándolas a la autoridades correspondientes.

QUE HACER EN CASO DE ROBO EXTERNO

El personal de seguridad y vigilancia privada deberán informar de inmediato a la autoridad competente y prestar toda la colaboración solicitada al respecto

- Informar a su superior.
- Comuníquese con la policía.
- No trate de intervenir en el lugar de los hechos y menos portando el arma, recuerde que el porte solo está permitido dentro del perímetro de la institución.
- Acopie y registre solo la información veraz en la bitácora.

QUE HACER EN CASO DE ÓRDENES DE CAPTURA.

- Antes de permitir el ingreso de las personas que van a realizar la captura, estas se deben identificar y mostrar la orden emitida por los organismos de seguridad (policía, seguridad pública o Fiscalía).
- Informe de inmediato al supervisor de operaciones de SEDEGRAL, con el fin de confirmar la legalidad del procedimiento con las autoridades competente,
- Se deberá estar vigilando durante la ejecución de la captura.

- Registrar en la bitácora los datos completos, con numero de cedulas, de todas las personas que participaron en la comisión de la captura.

USUARIO INUSUAL

En caso que los usuarios o visitantes presenten comportamientos no adecuados o maltrato al guardia, es necesario que tengan en cuenta estas recomendaciones:

- Mantengan la calma, sea prudente y respetuoso.
- No discuta con la persona ni la reproche ni nada.
- Haga la anotación en la bitácora e informe a su superior.
- Si se presenta hechos de agresión, comuníquese de inmediato con el supervisor de área.

PUERTAS ABIERTAS O CON LLAVES VISIBLES

- Reporte la novedad de inmediato con el supervisor.
- Verifique si hay personas al interior del inmueble: por ningún motivo ingrese al interior.
- Si no se encuentran personas en el inmueble, comuníquese con el encargado del área y/o supervisor y mantenga la vigilancia sobre el inmueble.
- Una vez que se acerque el encargado y habiendo comunicado a la administración del edificio, se debe proceder al cierre y/o sellamiento de la puerta,
- Registre el suceso en la bitácora.

VIOLACIÓN DE CHAPAS.

- Reporte la novedad de inmediato al encargado y/o supervisores y mantenga la vigilancia del lugar.
- No permitir la salida de personas y/o vehículos sin verificar la procedencia.
- Trate de establecer si al interior del inmueble y comunique la novedad, si es necesario comuníquese con el administrador del edificio.

- Atienda claramente las preguntas realizadas por el residente del inmueble, el administrador y al policía.
- Registre la novedad en la bitácora.

PERSONAS SOSPECHOSAS.

- Los guardias deben asumir actitudes disuasivas o de alerta cuando observan la comisión de actos delictivos en los alrededores del lugar donde están preparando sus servicios, dando aviso inmediato a la autoridad, de manera que pueda impedirse o disminuir sus efectos.
- Apoyarse en sus compañeros, especialmente en los rondineros.

INCENDIO O FENÓMENOS NATURALES.

- Reconocer la ubicación y aplicación de los equipos de primeros auxilios, botiquines, etc.
- Verificar que las cajas de alarmas, extintores, hidrantes, válvulas, gabinetes contra incendios y regadores de agua estén libres de cualquier obstáculo.
- En caso de incendio informar al supervisor de área y a la autoridad.
- Conocer y aplicar el plan de evacuación por las rutas enmarcadas.
- Ayudar a la evacuación del lugar.
- Ayudar a heridos y lesionados.

PRIMEROS AUXILIOS

- Mantener la calma y verificar que tipo de accidente ha sufrido el compañero de trabajo y coopere con él en su asistencia.
- En caso de accidentes leves, limpiar la herida con agua oxigenada o alcohol yodado, cubrirla con gasa y sujetarla con un esparadrapo.
- En caso de quemaduras, colocar la zona quemada debajo de un chorro de agua fría durante 10 minutos, cubrir luego con gasas especiales para quemaduras y realizar u vendaje sin apretar. Nunca usar cremas, aceites sobre la quemadura.
- Si el accidentado está consciente y requiere asistencia profesional, trasladarlo al Hospital más cercano para recibir la ayuda correspondiente.

- Si el accidentado está inconsciente, solicitar de inmediato una ambulancia.

EN CASO DE ACCIDENTE CON ELECTRICIDAD

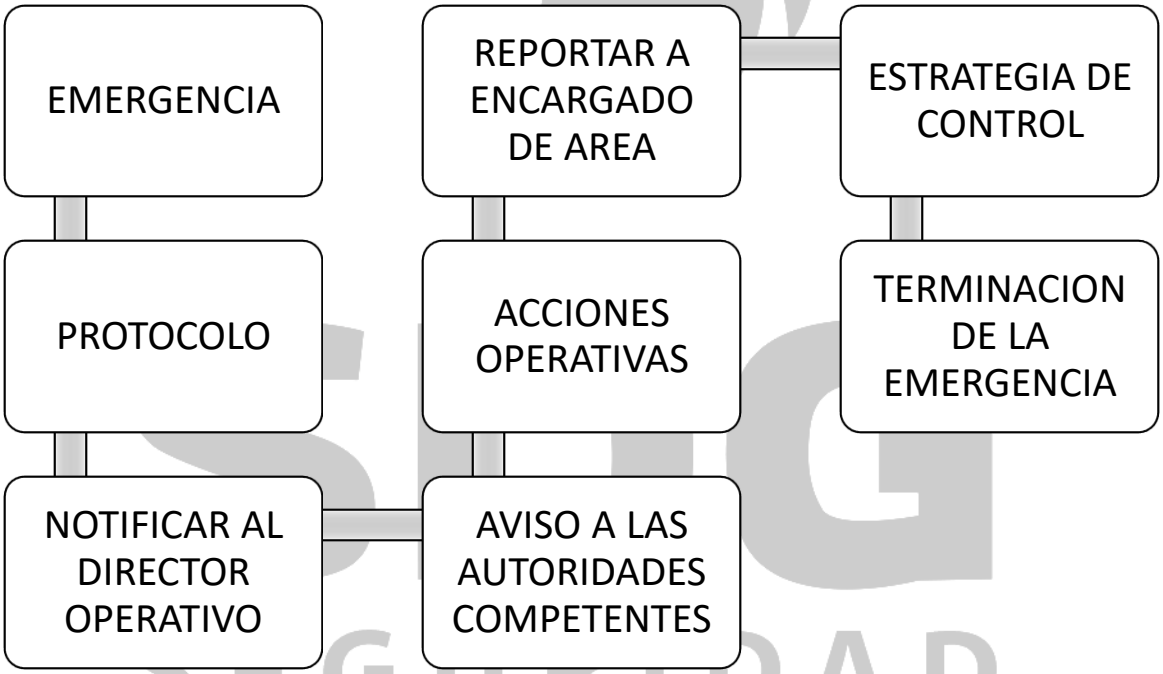
- Desconecte la corriente y en caso que no fuera posible, desengánchela con un elemento aislante (listón, tabla, silla de madera, etc.).
- Alejar al accidentado empleando material aislante (guantes dieléctricos, madera, etc.), no tocarlo sin estar aislado, practicar la respiración artificial y avisar al médico.
- En caso de avería, informe al resto de trabajadores; deje de utilizar los aparatos e impida que los demás también los utilicen.
- Para extinguir fuegos en equipos eléctricos, sólo deben utilizarse elementos no conductores de electricidad y desconectar las líneas de alimentación eléctrica.

SDG SEGURIDAD PRIVADA

TELÉFONOS DE INTERÉS: SERVICIOS DE URGENCIAS EXTERIORES

EMERGENCIAS…….....911
BOMBEROS.....080
SEGURIDAD CIUDADANA: POLICÍA NACIONAL.....088
DENUNCIA ANONIMA ……..089

DIAGRAMA DE PROTOCOLO GENERAL EN CASO DE EMERGENCIA.



SEGURIDAD PRIVADA

CONTROL DE REVISIONES Y CAMBIOS			
REVISIONES		APARTADO DE MODIFICACION	DESCRIPCION DE LA MODIFICACION
NUMERO	FECHA		
1	12/06/2020	TODO EL DOCUMENTO	SE ELABORO POR PRIMERA VEZ
2	16/01/2021	HOJA 2 Y 5	
3			
4			

CUADRO DE FIRMAS		
Elaboró:	Revisó	Autorizó
ING.ITZEL DE LA CRUZ GUZMAN	LIC. ABEL SUAREZ VIDAL	LIC. OSCAR A. MARTINEZ HERNANDEZ

SDG SEGURIDAD PRIVADA

CONTROL DE REVISIONES Y CAMBIOS				
N° DE COPIA	**RESPONSABLE**	**CARGO**	**FECHA DE DISTRIBUCION**	**FIRMA**
ORIGINAL				
1				
2				
3				
4				
5				

SDG SEGURIDAD PRIVADA

CUADRO DE FIRMAS		
Elaboró:	Revisó	Autorizó
ING.ITZEL DE LA CRUZ GUZMAN	LIC. ABEL SUAREZ VIDAL	LIC. OSCAR A. MARTINEZ HERNANDEZ

“Protocolo de Actuación Individual Preventiva.”

SDG SEGURIDAD PRIVADA

CUADRO DE FIRMAS		
Elaboró:	Revisó	Autorizó
ING.ITZEL DE LA CRUZ GUZMAN	LIC. PLATÓN MATIAS SANDOVAL	LIC. ABEL SUAREZ VIDAL

Índice

- E/S de Equipo
- Rondines
- Condominio
- Mensajería
- Cacheo
- Monitorista
- Unidades Vehiculares
- Equipo de Video
- Custodio Fijo
- Escuela
- Llamada de Extorsión
- Diagramas de Flujo
- Bicicleta / Motocicleta
- En Museo
- Higiene y Salud
- Estacionamiento
- Área de Comedor
- Control de Temperatura
- Tiendas comerciales
- Consignas para Jefe de Servicio
- Patio de Maniobras
- Control de Accesos

SDG SEGURIDAD PRIVADA

Manual del Guardia de Seguridad Privada Consignas y Directrices

Este manual del guardia de seguridad contiene las funciones e indicaciones para que el vigilante de seguridad desempeñe su labor con profesionalismo, responsabilidad, eficacia y probidad.

Cada manual del guardia que es emitido con las consignas específicas para cada servicio en particular y debe contener en su interior indicaciones referentes a Higiene y Seguridad, Medidas de Seguridad Física, Reglas de Protección al Medio Ambiente y Emergencias, de tal modo que, mientras más amplio y robusto sea en sus instrucciones, el ***Manual del Guardia*** se transforma en un ***Manual de Procedimientos, Operaciones y Lineamientos Técnicos para el Guardia de Seguridad*** que contiene temas más profesionales tales como Llamada Amenazante o Extorsiva, Ciberterrorismo, Paquetes y Mensajería Sospechosa.

Consignas Para Manual del Guardia

Objetivo

Custodiar las instalaciones, controlar la entrada o salida de mercancía, mobiliario y equipo, insumos y materiales, reportar el uso o abuso de los recursos de la empresa, vigilar que se cumplan y hacer cumplir las indicaciones y procedimientos, a manera de minimizar los riesgos que causen desestabilidad y pérdida.

FUNCIONES DEL CUERPO DE VIGILANCIA.

1. Cooperar con acciones de seguridad y vigilancia en la empresa, dentro y fuera de ella.
2. Coordinar la evacuación del personal en caso de siniestro o amenaza.
3. Participar activamente en prácticas y simulacros como parte de su capacitación.
4. Prevenir y minimizar la sustracción de activos, robo y/o ataque a los recursos materiales de la empresa
5. Detectar y reportar situaciones de sabotaje en la empresa, sus instalaciones y sus activos.
6. Prestar un servicio amable, eficiente y versátil al personal (colaboradores y empleados), así como a sus visitantes y clientes.
7. Atender las incidencias que surjan y se relacionen con la Seguridad y Vigilancia en la empresa.
8. Identificar actos inseguros y prácticas que pongan en riesgo al personal y las instalaciones.
9. Reportar de manera oportuna, clara y detallada, las novedades surgidas y actividades realizadas durante su jornada de trabajo, mediante la Bitácora de Registro o del Reporte de Novedades.
10. Realizar recomendaciones y propuestas sobre la implementación de recursos para incrementar el nivel de seguridad en las instalaciones, de ser necesario, sugerir el incremento de la plantilla del personal de vigilancia.

Consignas para el elemento de seguridad (guardia de seguridad)

1. El Guardia de Seguridad debe presentarse 15 minutos antes de su hora de inicio de actividades, perfectamente uniformado, con el equipo complementario completo, atento y alerta a las novedades del día.
2. Queda estrictamente prohibido a los elementos de Seguridad y Vigilancia todo tipo de distracciones durante su servicio, tales como lectura de revistas, periódicos, libros, folletos, ver televisión, escuchar la radio (salvo para escuchar la hora o los noticieros), etc.
3. Los Oficiales que presten el servicio diurno deberán anunciar el inicio de horario de comida siendo de _____ minutos escalonados.
4. Las instalaciones deberán contar con los recursos suficientes de iluminación, detección y video vigilancia para la protección del ***Espacio Defendible*** y para minimizar el riesgo de intrusión o ataque a los Guardias de servicio nocturno.
5. El Guardia de Seguridad debe verificar en cada recorrido, las condiciones y ubicación de los elementos de protección y combate de incendios, sensores, alarmas, cerraduras, iluminación y barreras perimetrales. Elaborar el Reporte de Novedades en caso de detección de irregularidades en el equipo de protección y defensa de las instalaciones.

Consignas para control de acceso

RECEPCIÓN

Objetivo

Establecer las directrices, lineamientos y responsabilidades que deben observarse por todo el personal de la empresa, sus empleados y visitantes en el acceso a las instalaciones, determinar las acciones que incrementen las medidas de seguridad, se custodie la integridad de los empleados, se resguarden los activos y se proteja la información de la empresa.

Alcance

Esta política aplica a todo el personal administrativo y operativo (producción, almacén, distribución, servicios generales), y personal externo en general (proveedores, visitantes y contratistas).

Definiciones

Credencial de Empleado:	Documento por medio del cual se identifica a la persona como colaborador de la empresa y se permite el acceso a las instalaciones.
Identificación Oficial:	Documento que contiene fotografía e información general del portador, que lo identifica oficialmente. Este documento puede ser la Credencial del INE, Licencia de Conducir, Cartilla del SMN o Pasaporte.

Gafete de Visitante:	Documento de identificación que se proporciona al personal visitante y que le permite el ingreso y permanencia dentro de las instalaciones.
Proveedores o Contratistas	Empleados de compañías externas que prestan o suministran bienes o servicios a la empresa.
Visitantes:	Personas sin relación directa a la empresa y que requieren del ingreso a las instalaciones con motivos comerciales o personales.

Lineamientos del Control de Acceso

1. Sólo se permitirá el acceso a las instalaciones a personas que presenten Identificación Oficial Vigente, como recurso confiable.
2. El Guardia de Seguridad debe solicitar Identificación Oficial del visitante, y mediante un breve cuestionamiento, verificar el motivo de la visita, comprobar la información con la persona que recibe la visita y sea quien proporcione la autorización para el ingreso.
3. Una vez que haya cumplido con el procedimiento de identificación y control a través del registro de sus datos generales, el Guardia de Seguridad realizará el intercambio de un gafete numerado como recibo de su identificación, la cual permanecerá en vigilancia hasta que el visitante se retire.
4. El Gafete de identificación es propiedad de la empresa y de uso obligatorio, por lo que el usuario debe portarlo siempre en un lugar visible.
5. Al momento de abrir la puerta de la *Esclusa Peatonal*, el Guardia de Seguridad debe asegurarse de no abrir la segunda puerta hasta que la primera haya cerrado completamente. Esta acción permitirá mantener “regulada” la entrada y cumplir con el objetivo de la esclusa; (permitir la entrada a un espacio controlado antes de que el visitante ingrese a las instalaciones).
6. En caso de ser una *Visita Confirmada* al área de oficinas, será recibida en una “Sala de Espera”. Por ningún motivo, las visitas pueden trasladarse solas por el interior de las instalaciones.
7. En caso del personal externo que acude con frecuencia a las instalaciones, como en el caso de mensajeros, paquetería, surtidores de agua o recolectores de basura, se consultará la relación proporcionada por el cliente en cuanto a horarios de atención y servicio.
8. Cuando por motivos de trabajo, el empleado deba permanecer en horario extraordinario, el Guardia de Seguridad debe verificar la autorización a través del formato correspondiente, correo electrónico o indicación directa. La solicitud debe indicar el horario, las actividades a realizar y las áreas donde puede permanecer mientras realiza el trabajo. El documento debe contener el nombre y firma de la persona que autoriza la permanencia.

9. Todo el personal operativo (y en algunos casos el personal administrativo), tienen un rango de tiempo de tolerancia, después de transcurrido este tiempo, el Guardia de Seguridad deberá hacer mención del retardo y solicitar la autorización al área correspondiente para que el empleado pueda ingresar a laborar.
10. Cuando el personal operativo o administrativo llegue tarde a sus labores, deberá realizar el llenado de una SOLICITUD DE PERMISO. Al momento, el Guardia de Seguridad dará aviso a la Gerencia de Recursos Humanos o quien tenga facultad para determinar la situación del trabajador.
11. Cuando el personal que ingresa a laborar en turno nocturno llegue con algún retraso, el Guardia de Seguridad deberá informar al jefe inmediato para que éste tome las medidas pertinentes. En ningún caso, deberá regresarlo a fin de evitar que el empleado quede expuesto ante el riesgo de sufrir un asalto o accidente. El Guardia de Seguridad se limitará a registrar la situación en su bitácora de novedades.

Revisión de Efectos Personales y Pertenencias

1. Para el caso del Personal que labora en áreas de Producción, Almacén, Distribución, Limpieza y Mantenimiento, y por Política de Seguridad de la Empresa, el Guardia de Seguridad debe realizar una revisión a las pertenencias del empleado al entrar y salir de las instalaciones. En la revisión de pertenencias se consideran mochilas, bolsos de mano, loncheras y recipientes de alimentos, interior de chamarras y cualquier objeto o ropa utilizado para la guarda de objetos.
2. Al momento de entrar a las instalaciones, se debe llevar a cabo la revisión de pertenencias con la finalidad de detectar cualquier artículo que ponga en riesgo la seguridad de la empresa.
3. Durante la revisión de los bolsos o mochilas, el Guardia de Seguridad no debe introducir las manos abiertamente. En caso necesario o duda, debe solicitar al empleado que muestre totalmente el contenido, colocando los artículos sobre una mesa de revisión y dentro de una charola de acrílico transparente instalada junto a la Caseta de Vigilancia.
4. Queda estrictamente prohibido el ingreso de artículos que afecten la seguridad de las personas y de las instalaciones, entre los que se señalan:

a). Prohibida la entrada de armas y objetos punzo cortantes.

b). Prohibido el ingreso con sustancias tóxicas o inflamables.

c). Prohibido el ingreso de drogas en cualquiera de sus modalidades, incluyendo medicamento controlado sin prescripción médica expedita.

d). Prohibido el ingreso a las áreas operacionales con materiales o producto iguales o similares a los que se comercializan en la empresa

e). Prohibido el ingreso a las áreas de producción con alimentos y bebidas.

1. Para el desempeño de sus labores el trabajador deberá usar faja, tapones auditivos, lentes, guantes y zapatos de seguridad ó zapato cerrado, debiendo reportar al personal que este laborando y que por comodidad use tenis, huaraches, walkman, teléfonos celulares o cualquier vestimenta que represente un riesgo al trabajador.

Control de Visitas de Dependencias de Gobierno

1. Los representantes de cualquier dependencia de gobierno tienen la obligación de cumplir con el reglamento interno de identificación y control de la empresa. Solo si se autoriza su acceso podrá ingresar, siendo S.A.T. S.T.P.S. M.P. Ejecutores de Juzgados, IMSS, S.S.A. entre otras.
2. La persona debe identificarse plenamente, por lo que permanecerá en la recepción hasta ser anunciado o cerciorarse que cuenta con cita previa.
3. El Guardia de Seguridad en turno debe avisar al departamento que corresponda, de acuerdo con las instrucciones que tiene por parte del Departamento Jurídico de la empresa y/o la Gerencia de Recursos Humanos.
4. Anunciar la visita proporcionando los siguientes datos:

- Nombre Completo.
- Dependencia
- Asunto para tratar.
- Número de acompañantes.
- Si presentó oficio, citatorio o algún otro que lo acredite.

1. El representante de la empresa debe autorizar el ingreso a través del filtro y el Guardia de Seguridad deberá custodiarlo hasta el lugar donde será atendido. Para Oficiales de Policía, en caso de portar armas, se les solicitará que las dejen a resguardo en la Caseta de Vigilancia o las dejen en la unidad; en caso de negarse a cumplir con esta medida de seguridad, No se le permitirá el acceso.
2. La entrada de los representantes de gobierno, de medios de comunicación, agrupaciones o cualquier otro visitante con equipo fotográfico, de grabación o filmación, deberá ser autorizado por la Gerencia correspondiente, preferentemente a través de un memorándum previo y debidamente firmado.
3. El Guardia de Seguridad NO está autorizado para recibir la documentación especial de los representantes de las dependencias de gobierno, como son citatorios por parte de la autoridad local o federal y menos aún firmar de recibido ningún documento.
4. Para el caso de facturas, dinero, cheques, tarjetas de crédito, vales de despensa o gasolina debe solicitar indicaciones específicas del área correspondiente; y registrar las incidencias en su bitácora de novedades.

SEDEGRAL SEGURIDAD PRIVADA

Patio de maniobras

Objetivo:

Establecer los Procedimiento de Revisión que debe cumplir la empresa transportista y de las condiciones de las unidades de transporte de carga al entrar y salir de las instalaciones.

Alcance:

Este procedimiento aplica a todas las unidades de carga que entren y salgan con producto de la planta, incluyendo a los vehículos de uso particular y/o de proveedores.

Definiciones

Transporte de carga. Todo vehículo utilizado para la distribución del producto terminado, particularmente las unidades de reparto de la empresa.

Vehículo particular. Todo automóvil propio o de terceros que ingresen al centro de distribución.

Transportista. Persona que tiene la responsabilidad de la unidad de transporte.

Patio de maniobras. Área interna de la planta para uso de operaciones de carga y descarga.

Lineamientos:

1. Al ingresar al Centro de Distribución o Patio de Maniobras de la empresa, toda línea de transporte de carga debe registrarse en la bitácora de CONTROL DE ENTRADA Y SALIDA DE PROVEEDORES, en el cual se anota:

Fecha

Nombre Completo

Empresa que representa / Línea transportista

Datos de la unidad de transporte

Persona que visita

Motivo de la visita Carga / Descarga

Hora de Entrada

Hora de Salida

Cantidad / Unidades / Tarimas / Bultos, etc. y

Firma / Observaciones

SDG SEGURIDAD PRIVADA

1. El Guardia de Seguridad del control de accesos debe informar al Jefe de Almacén acerca de la llegada del transportista, para que de su autorización e ingrese a las instalaciones.
2. El operador del transporte de carga podrá ingresar a las instalaciones con un asistente debidamente identificado y registrado, ya sea para ayudar a cargar o descargar la unidad.
3. Una vez autorizada la entrada de la unidad de carga, el Guardia de Seguridad debe realizar una observación en el interior de la cabina del conductor, a la caja de carga y a las condiciones generales de la unidad de transporte; a fin de identificar y de prevenir la posible introducción de armas de cualquier tipo, (de fuego y/o punzo cortantes, así como bebidas embriagantes o enervantes) o contrabando. Dicha revisión es de forma aleatoria y se debe llevar a cabo dentro de la planta, a la vista, en el patio de maniobras.
4. A los operadores, transportistas y ayudantes que se detecten en estado de ebriedad o bajo los efectos de algún enervante, incluyendo medicamento sin prescripción médica y/o sustancias toxicas o inflamables, se le negara la autorización para cargar o descargar, procediendo a informar dicha situación al Jefe de Almacén, Jefe de Distribución y a la Gerencia de Planta, quienes tomarán las medidas correspondientes y determinarán las instrucciones específicas a seguir. Se debe considerar que, si se transporta producto perecedero, no se puede regresar o negar el acceso al transporte de carga.
5. Se debe poner especial atención en detectar la presencia de sustancias tóxicas o inflamables, en caso de detectarse, se negará el acceso a las instalaciones, informando al personal responsable lo acontecido, para que a través de ellos, se reciban indicaciones al respecto.
6. También queda prohibido el ingreso a la planta de las unidades de carga durante la noche, a menos que dicha unidad esté programada para ser recibida o para que salga durante la madrugada.
7. Cuando se detecte alguna anomalía, o bajo sospecha, como resultado de la inspección a la unidad de transporte, antes de permitir la carga o descarga, se debe reportar dicha situación al Gerente de Operaciones, a la persona encargada de tráfico y/o a la Gerencia de la Planta, para que determinen las acciones a seguir y se reciban las instrucciones correspondientes.
8. El Guardia debe verificar el cumplimiento del uso apropiado del Equipo de Protección Personal (EPP), las restricciones de acceso en áreas de Producción o Almacén y el área destinada para sus operaciones.

Salida del Transporte de Carga.

- Previo al momento de la salida del transporte de carga, ya sea unidad de carga propiedad de la empresa o sea de línea transportista externa, se debe comprobar la entrega / recepción de la documentación que ampara la salida de materiales o producto terminado (factura, ticket, remisión u orden de salida), de la planta.
- Se debe revisar, al salir, que la caja del transporte de carga cuente con los sellos o marchamos correspondientes, y que estos a su vez, coincidan con los números de serie que se indican en el documento que ampara la salida del producto.
- En el caso de que los marchamos o sellos no correspondan o presenten alguna anomalía, no se permitirá la salida de la unidad hasta que esta situación sea atendida por el Supervisor de Distribución, Jefe de Distribución o quien corresponda,

quienes darán las instrucciones correspondientes, debiendo anotar cualquier acontecimiento o resultado en la bitácora de novedades.

- Por ningún motivo, la unidad de carga deberá retirarse sin contar con el sello o la firma de autorización por parte del personal responsable del área de distribución.
- El Guardia de Seguridad asignado al Patio de Maniobras, tiene bajo su responsabilidad la colocación o retiro de los marchamos con número consecutivo, y la revisión del estado de los mismos en los transportes de carga.
- Los marchamos asignados para la colocación en los transportes de carga, llevan un número consecutivo, el cual debe ser verificado al momento en que son recibidos por el personal de seguridad, cuidando que no falte ninguna numeración, si esto ocurre se reporta de forma inmediata a la persona que está haciendo entrega de ellos, y se registra esta información en la bitácora de novedades.

INGRESO DE EMPLEADOS

1. El Guardia de Seguridad debe verificar que todos los empleados y colaboradores de la empresa, porten a la vista la credencial de la compañía. En caso de contar con ella o no traerla, se deberán de anotar en la bitácora de registro para empleados sin credencial o en el registro de visitantes.
2. El Guardia de Seguridad deberá revisar mochilas, bolsas de mano, cangureras, chamarras, etc., para evitar que pasen producto o material no permitido, así como bebidas alcohólicas, drogas o algún objeto que ponga en riesgo la integridad del personal (armas de fuego o punzo cortantes). Todo el personal debe retirarse la gorra y lentes oscuros antes de ingresar a las instalaciones.
3. El Guardia de Seguridad deberá verificar que el personal no se presente en estado inconveniente. En caso de que algún empleado sea detectado con aliento alcohólico, se le invitará a permanecer en la Sala de Espera o en la Recepción, informando inmediatamente al coordinador del área a la que pertenece. Si se trata de un empleado del área administrativa, se deberá informar a la Dirección General.
4. Para el ingreso de medicamentos debe ser autorizado previamente por el área de Servicios Médico o por Recursos Humanos.
5. En caso de retardo, el empleado debe permanecer en la Sala de Espera o en la Recepción, se le informa al jefe inmediato quien, determinando la situación, indicará si permanece a laborar o debe retirarse de las instalaciones.
6. Por reglamento interno, regularmente se otorgan solamente 10 minutos de tolerancia, pasando este tiempo, el empleado debe acudir con el supervisor o jefe del área para que firme su pase de retardo y posteriormente deberá entregar el documento de retardo a Recursos Humanos.

SALIDA DE PERSONAL

1. El Guardia de Seguridad deberá solicitar al personal que se retire la gorra y los lentes oscuros antes de salir de las instalaciones. Realizar el cacheo físico al personal tiene la finalidad de evitar sustracciones de equipo, producto o cualquier objeto que sea propiedad de la empresa.

2. El Guardia de Seguridad deberá solicitar la revisión de mochilas, bolsas, recipientes y chamarras al personal operativo, servicios generales y mantenimiento.
3. En caso de retirarse antes de la hora de salida, debe presentar un «Pase de Salida» firmado por su jefe inmediato, exponiendo la causa o motivo de la salida.

CONTRATISTAS

1. Antes de que ingrese, el Guardia de Seguridad debe solicitar que todo el personal externo, se registre en la «Bitácora de Proveedores».
2. Realizar un breve cuestionamiento a manera de entrevista sobre el motivo, área y el nombre del empleado solicitante que coordinará las actividades.
3. Se debe verificar que la persona solicitante, se encuentre en las instalaciones al momento del ingreso de los contratistas.
4. El contratista debe cumplir las condiciones de Seguridad, Higiene y Medio Ambiente al desarrollar sus actividades y debe seguir los lineamientos y reglamentos vigentes de la empresa.
5. El Guardia de Seguridad debe verificar que el equipo de protección personal que ingresa a las instalaciones sea el adecuado para el desarrollo de las actividades.
6. Cuando el contratista se retire, el Guardia de Seguridad debe revisar físicamente la herramienta que lleva para evitar que salga con alguna herramienta igual o similar u otro equipo propiedad de la empresa.
7. Antes de que el contratista se retire, el Guardia de Seguridad debe verificar que haya registrado la hora de su salida en la «Bitácora de Proveedores».
8. El contratista tiene prohibido dejar materiales, equipo, herramienta y objetos sobrantes en el patio de maniobras.
9. El contratista debe retirar el escombro, materiales o residuos que resulten del trabajo realizado.
10. Ningún contratista se puede retirar de las instalaciones después de las 22:00 hrs. al menos que exista una autorización previa, por lo que deberá registrarlo en el formato correspondiente con horario de entrada / salida y el nombre de quien autoriza.

PROVEEDORES

1. El Guardia de Seguridad debe solicitar que el personal externo se registre en la «Bitácora de Proveedores".
2. El Guardia de Seguridad debe registrar en el formato correspondiente, el ingreso de unidades de carga y descarga, la descripción de la unidad, hora de llegada, producto o materiales, cantidad o piezas, número de factura o remisión, hora de salida y el nombre de quien autorizo el ingreso.
3. Si la espera excede diez minutos, reportar al Gerente de Área o Jefe de Operaciones, asentar los comentarios y observaciones con el motivo por el cual no se autorizó el ingreso.

Nota: La única persona autorizada para regresar a algún proveedor o contratista es el Gerente de Planta.

VISITANTES

1. El Guardia de Seguridad, a través de un breve cuestionamiento, a manera de entrevista, deberá preguntar el nombre de la persona a quien visita, el motivo de su visita y de la empresa que representa.
2. Solicitar la autorización del huésped «Colaborador de la Empresa» para su ingreso.
3. El Guardia de Seguridad debe entregar un *Gafete de Visitante* a cambio de una identificación Oficial, la cual quedara a resguardo como recibo, hasta que el visitante se retire de las instalaciones.
4. Cuando la visita se retire, debe registrar la hora de su salida en la bitácora de registro de visitantes.
5. Solamente la Dirección General o la Gerencia de Contabilidad pueden autorizar el ingreso de los clientes o de personal V.I.P. a las instalaciones.
6. El visitante anotará los siguientes datos en la bitácora de registro:

* Fecha.

* Hora de Entrada y Hora de Salida.

* Nombre completo.

* Empresa que representa.

* Persona que visita.

* Asunto a tratar en la empresa.

* Firma.

1. En caso de que la persona solicitada no se encuentre presente o no haya llegado, el visitante podrá permanecer en la Sala de Espera o en la Recepción. Por ningún motivo se le permitirá el acceso a las instalaciones, evitando así que deambule por el interior.
2. El gafete forma parte del procedimiento de control de acceso y el personal que lo porta no lo excluye de cumplir con los procedimientos de seguridad, por lo que no se les permitirá el ingreso a áreas restringidas si no va acompañado por el huésped o si no cuenta con la debida autorización.
3. El portador del gafete es responsable de la pérdida o mal uso que se le dé y le obliga a portarlo en el interior de las instalaciones. El visitante deberá devolverlo en el momento que se le requiera o al finalizar su visita a la empresa.
4. El guardia registrara cualquier muestra, obsequio, material o equipo que el visitante quiera ingresar, anotando su descripción, número de serie, modelo, color, marca, tipo, etc. que ayude a su plena identificación cuando se retire, si el articulo al ingresar se quedara por tiempo indefinido, al sacarlo, se requerirá que presente el vale de salida debidamente autorizado por el huésped o el coordinador del área. (Ver catálogo de firmas autorizadas).

5. Por motivos de seguridad en el trabajo, está prohibido el ingreso de visitantes en compañía de menores de edad, amigos o familiares, sin previa autorización. De igual forma, se negará el acceso a la visita si se presenta bajo el influjo de alguna droga, estimulante, con aliento alcohólico o en estado de ebriedad.
6. El guardia indicará a todo visitante que se disponga a salir, sobre la revisión de portafolios, bultos, cajas, bolsas, materiales o equipo. En los casos que a su salida lleve mercancía, materiales o equipo, solo se permitirá la salida con el respectivo Vale de Salida autorizado, factura, remisión o carta porte, según sea el caso; si es equipo, muestra o materiales que traía al ingresar, el guardia debe verificar con el registro inicial de dicho material o equipo, para registrar en la bitácora que los artículos salieron de conformidad con lo ingresado.
7. Se prohíbe la entrada a la empresa de personas con bermudas, playeras sin mangas, tenis o huaraches.

ENTRADA Y SALIDA DE BIENES Y EQUIPOS

1. El Guardia de Seguridad vigilará que todos los bienes u objetos propiedad de la empresa, al salir deberán estar debidamente autorizados por escrito por el jefe o coordinador de cada área, verificando cada salida en la lista de firmas autorizadas. Sin este requisito, no se permitirá, bajo ningún concepto, la salida de bienes, objetos o materiales.
2. Cualquier movimiento de entrada y salida de bienes o materiales que sean propiedad de la empresa serán inspeccionados y controlados por el personal de Seguridad y Vigilancia en el acceso principal, a través de un vale de salida.
3. El Vale de Salida deberá especificar al menos:

a). Cantidad y descripción del equipo o material.

b). Motivo de la salida (reparación, devolución, venta, obsequio, etc.)

c). Nombre y firma de quien autoriza.

d). Nombre y firma de quien efectúa la salida, retira el material, equipo o mobiliario.

e). Hora de salida y fecha.

1. Las salidas definitivas de desperdicio y basura serán autorizados por el jefe de almacén o coordinador del área, y revisados por Vigilancia para que no salgan ocultos otros productos, materiales y objetos de valor propiedad de la empresa.
2. Será responsabilidad del Jefe de Área, documentar y autorizar la orden de salida de bienes, materiales o equipo propiedad de la empresa. El Guardia de Seguridad deberá reportar a la Dirección General o a la Gerencia de Contabilidad cualquier anomalía detectada en este procedimiento.
3. Para el retiro de basura, scrap o residuos peligrosos, el personal de la empresa recolectora podrá realizar el retiro entre los días Lunes a Viernes de cada semana. La empresa que retira la basura no puede sacar la chatarra ni manipular los residuos peligrosos.
4. El Guardia de Seguridad realizará el registro de los datos de la empresa recolectora, los cuales serán asentados en su reporte de novedades, siendo:

- Fecha
- Nombre de la empresa recolectora
- Nombre del Operador y de sus ayudantes
- Datos de la unidad de recolección
- Tipo de materiales que son recolectados
- Hora de entrada y hora de salida
- Nombre de la persona que autoriza el ingreso y de quien verifica la salida

CONSIGNAS PARA JEFE DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA (JEFE DE SERVICIO)

Objetivo:
Establecer los lineamientos bajo los cuales se conducirá el Jefe de Servicio, para su accionar, para informar y reportar en forma oportuna, las novedades más sobresalientes o relevantes que ocurran en la empresa a través de acciones correctivas de mejora continua y que incrementen significativamente las condiciones de seguridad en las instalaciones.

Alcance:
Este procedimiento aplica al Jefe de Servicio como responsable de la coordinación de las actividades de Seguridad y Vigilancia en las instalaciones de la empresa.

Lineamientos:

1. El jefe de Servicio inicia labores a las descripción de horario de acuerdo a las necesidades del servicio.
2. Tendrá la obligación de mantenerse atento, aún en su descanso, de las novedades relevantes que pudieran suscitarse en la empresa, para informar de inmediato de la incidencia y coadyuvar a la toma adecuada y oportuna de decisiones o medidas.
3. Rinde novedades del turno a la Dirección General de la empresa o al área que corresponda, y de la misma manera recibe instrucciones de los jefes inmediatos o de dichas áreas, transmitiendo las necesarias al personal de seguridad a su cargo.
4. Realiza recorridos por el perímetro exterior e interior de las instalaciones, verificando las condiciones de seguridad en las mismas, realizando el reporte correspondiente de lo detectado en el recorrido.
5. Aunque el jefe de Servicio tiene comunicación directa con las jefaturas y gerencias de la empresa, para reportar alguna novedad o irregularidad detectada en las instalaciones o con el personal, solamente recibe instrucciones directas de la Dirección General.
6. El jefe de Servicio debe apoyar al personal a su cargo asignado a caseta principal, en los horarios de mayor afluencia de personal, particularmente durante la salida del personal, en las revisiones y cacheos o en la apertura de los portones para entrada o salida vehicular.
7. El jefe de Servicio apoya con la cobertura de cada uno de los puestos de vigilancia para la toma de alimentos, por lo tanto, debe conocer los procedimientos de cada punto de control.
8. Revisa el llenado de formatos de control, las listas del personal, visitantes y de las unidades del estacionamiento vehicular de empleados.
9. Debe realizar la revisión periódica de todos los materiales de apoyo y herramientas de trabajo y papelería con los que cuente él y su personal para el desempeño de sus actividades, recordando a los guardias que dichas herramientas e implementos

son para facilitar su labor y garantizar la seguridad de todos, y pondrá especial atención a los equipos de comunicación y emergencia, tales como radios troncales, aparatos telefónicos, extintores, avisos y señalamientos, gafetes, botiquín, bitácoras, etc.

10. El jefe de Servicio debe atender de forma oportuna y eficaz las diferentes situaciones de emergencia que se presenten en el desarrollo del servicio, como pueden ser accidentes de trabajo, sismos, inundación, incendios, disturbios, robos, intrusiones, llamada extorsiva, etc.
11. Reporta de inmediato cualquier anomalía a la Dirección General o a su jefe directo, a quien deberá presentar independientemente un reporte semanal con los incidentes detectados.
12. Reporta con oportunidad las incidencias del personal operativo (Guardias de Seguridad), Dirección General de donde presta su servicio, como al Oficial Supervisor. Para personal de nuevo ingreso o con la presencia de un elemento de apoyo, el jefe de Servicio será el encargado de darle la inducción correspondiente al puesto de trabajo en el sitio de cobertura.
13. Antes de retirarse, debe registrar sus actividades en la bitácora o reporte de novedades, mismo documento en el que continuará el registro de incidencias por el Guardia de 24 horas a cargo.
14. Aplicar como norma obligatoria, la revisión y cacheo de los Guardias de Seguridad por parte del jefe de Servicio cuando salgan de las instalaciones.

CONSIGNAS GENERALES EN TIENDAS COMERCIALES

- Queda prohibida la convivencia del Guardia de Seguridad con personal ajeno a la tienda.
- Todo el personal laboral deberá ser revisado al entrar y salir de la tienda, en su persona y en sus efectos personales, maletas, bolsas de mano, recipientes, prendas de vestir y portafolios.
- Toda persona, que tenga algún tipo de relación con la tienda (colaborador, contratista, proveedor, cliente o visitante) que sea sorprendida tratando de sustraer mercancía propiedad de la tienda, deberá ser reportada y puesta a disposición de las autoridades.
- Queda prohibido que el personal empleado o administrativo retire o sustraiga cualquier tipo de materiales, propaganda, obsequios, merma de mercancía, cartón, latas de aluminio o botes de refresco, tarimas, sin la autorización de la Gerencia de la Tienda.

Control de Acceso a la Tienda

1. El Guardia debe permanecer en el acceso a la tienda o entrada a clientes. Observará que el ingreso de los clientes se realice en orden y en horario adecuado.
2. Queda prohibido que los clientes entren a la tienda con cualquier tipo de comida o bebida.
3. Por disposición oficial, está prohibido fumar en el interior de la tienda.
4. Revisar que todo cliente que ingrese al piso de ventas no entre con bolsas de mano excesivamente grandes, bolsas de plástico o mochilas voluminosas. De forma amable pero firme, el Guardia de Seguridad debe hacer la indicación que resguarde

sus pertenencias en el área de paquetería. Si el cliente se rehúsa, mantenga vigilancia continua y reporte al sistema de video vigilancia para su seguimiento.

5. El Guardia podrá, de acuerdo con su criterio, revisar las bolsas de los clientes a la salida en caso de que exista sospecha de robo o sustracción, solicitando siempre para ello, la presencia del Gerente o Subgerente de la Tienda y de otro elemento de seguridad como apoyo.
6. El Guardia deberá cotejar a la salida que el número de piezas que el cliente haya adquirido sea igual a lo que indica el *Ticket de Compra*, poniendo especial atención en la sucursal, la fecha y hora que se expide. ESTA ACTIVIDAD SE REALIZA CADA SALIDA DEL CLIENTE.
7. Si el Guardia detecta a alguien que considera sospechosa entrando a la tienda debe avisar inmediatamente al Gerente o Subgerente para su seguimiento.
8. Si el guardia detecta a un cliente robando mercancía debe avisar inmediatamente a la Gerencia de la Tienda, en adelante, será el o la encargada de continuar con el seguimiento. Al salir, el Guardia procederá a abordar al cliente ESTO SOLO SE REALIZARÁ CUANDO EL CLIENTE ESTE FUERA DE LA TIENDA CON LOS ARTICULOS Y HAYA CERTEZA DEL 100% DEL HURTO.

1. El Guardia de Seguridad debe asegurarse que su integridad no corra riesgos innecesarios, mientras está con el sospechoso.

1. Tomará nota de la situación para posteriormente generar el reporte informativo, a detalle sobre lo que ha sucedido, descripción del o los artículos, horarios, sitio y personas involucradas en el seguimiento.
2. No debe acudir solo a la remisión de presuntos infractores ante ninguna autoridad, sin la presentación de la evidencia y del representante de la tienda.
3. En conflictos laborales, entre la empresa y los asociados, se debe mantener al margen y no responder a las agresiones verbales.
4. Evitar la entrada a vendedores ambulantes, personas con propaganda, estado inconveniente, boleros, niños en situación de calle y limosneros. Se consideran personas que puedan llegar afectar la integridad física de los clientes.
5. Informar de inmediato al Gerente o Subgerente de la tienda, si se observa a visitantes, promotores, proveedores y demostradoras realizando actos deshonestos o sospechosos.
6. Realizar la vigilancia, hasta donde su vista se lo permita, y sin moverse más allá de su área de responsabilidad, la actividad de clientes y asociados en actitud deshonesta o sospechosa.
7. Por ningún motivo podrá abandonar el área, ni dejarla a cargo de un empleado. En caso necesario, solicitará apoyo al Gerente o Subgerente de la Tienda o a otro guardia de seguridad.

Higiene y Seguridad

El Guardia de Seguridad deberá conocer el uso y manejo de los extintores e hidrantes, así como de la cantidad y ubicación de cada uno de ellos dentro de las instalaciones. Deberá verificar que los extintores no se encuentren bloqueados de manera temporal o permanente por mobiliario, tarimas, vehículos o botes de basura, reportando cuando así suceda al responsable del área de Higiene y Seguridad.

1. No está permitido el uso de cámaras fotográficas ni de video, sin la autorización correspondiente del director general de la empresa.
2. Se debe mantener la disciplina en la empresa (están prohibidas las bromas, juegos de azar y festividades fuera de orden dentro de las instalaciones).
3. Todo el personal, incluyendo el Guardia de Seguridad debe ajustarse al cumplimiento de todas las normas y políticas de seguridad de la empresa, siendo responsable de cualquier infracción a las mismas.
4. En caso de que se realicen trabajos de remodelación dentro de las instalaciones, se debe apegar a los procedimientos, normas y horarios establecidos por la empresa.
5. Queda prohibido el ingreso de bebidas embriagantes, enervantes, así como armas de fuego u objetos punzo cortantes (que no sean considerados dentro de las herramientas de trabajo).
6. Todo el personal, incluyendo al Guardia de Seguridad debe acatar las instrucciones de seguridad en el trabajo y, en su caso, detener cualquier actividad que pueda poner en riesgo la integridad física del personal, de las instalaciones o del medio ambiente.
7. Todo el personal, incluyendo el Guardia de Seguridad debe respetar el horario autorizado para laborar dentro de las instalaciones.

RONDINES

El Guardia de Seguridad deberá realizar los recorridos de vigilancia durante su horario del servicio, el objetivo es salvaguardar las instalaciones y verificar que no haya ninguna anomalía. En caso de existir alguna condición de riesgo o situación irregular, se registrará en la bitácora del reporte de novedades y se mencionará a detalle, directamente a la Dirección General.

Se deben realizar los recorridos por el perímetro interior de las instalaciones, verificando condiciones de seguridad en la misma, iluminación, defensas perimetrales y áreas de oportunidad, realizando el reporte describiendo detalladamente lo detectado en el recorrido.

Al momento de realizar el recorrido, el Guardia de Seguridad deberá:

1. Comprobar las condiciones prevalecientes en pasillos, oficinas, puertas, techos, baños y observar que las salidas de emergencia no se encuentren bloqueadas.
2. Detectar las áreas donde el personal se reúne para platicar, fumar o disponer de tiempo libre, áreas comunes, depósitos de basura, estacionamiento, etc.
3. En el caso de detectar equipo de cómputo encendido, NO SE APAGA, debido a que puede contener información importante por guardar. Sin embargo, esta situación se registra en la bitácora de novedades, la hora y el lugar de lo observado.
4. Mantener una estrecha vigilancia en los cristales y ventanales de la fachada exterior del inmueble.
5. Reportar el equipo contra incendio o cilindros de extintores que se encuentren caducados en su vigencia (recarga) de acuerdo con la etiqueta.

6. Reportar el mal funcionamiento de lámparas y luminarias interiores y exteriores para que sean reemplazadas a la brevedad.
7. Solicitar que se realice el mantenimiento preventivo y correctivo a los dispositivos de seguridad, alarmas y señalamientos de los que dispone la empresa como defensa perimetral. Conservar una copia del calendario de pruebas y simulacros realizados en la empresa.
8. Realizar recomendaciones al cliente para la implementación de dispositivos de seguridad física y electrónica, y aumentar los niveles de seguridad en la empresa. De ser necesario, recomendar el incremento de plantilla de guardias de seguridad para lograr un efecto más disuasivo entre los empleados y visitantes.

A través del rondín de vigilancia, los guardias de seguridad tendrán perfectamente identificadas y reconocidas las instalaciones. Ante cualquier contingencia, los guardias conocerán la ubicación de los extintores, de las salidas de emergencia, los hidrantes y los tableros de suministro de energía para cortar la energía eléctrica en caso de incendio o sismo, así como el procedimiento para la evacuación del personal.

Revisarán minuciosamente que las chapas, cerraduras y candados de puertas y cortinas, se encuentren en buen estado. Si existiera algún indicio de que fueron forzados para abrirlos, el Guardia de Seguridad dará parte a la Dirección de la empresa. Y así mismo a su jefe inmediato.

Durante el horario nocturno, el Guardia de Seguridad deberá realizar rondines de observación en todas las áreas autorizadas por la empresa, en periodos de no más de 1 ½ horas de intervalo, registrando su recorrido por las estaciones con el puntero electrónico.

Reportará inmediatamente las condiciones en que se encuentren las instalaciones (interior y exterior) con el fin de que se detecten actos inseguros que sean producto del olvido; como puertas abiertas de las oficinas, objetos olvidados en áreas comunes, vehículos abiertos o con luces encendidas, unidades vehiculares que pernocten en el interior de las instalaciones, cafeteras, pantallas de televisión y aparatos eléctricos conectados, entre otros.

El Guardia de Seguridad realizará el rondín de vigilancia de acuerdo con sus consignas e indicaciones del cliente. Realizará el recorrido por el inmueble, en áreas de ingreso de personal, estacionamiento, portones de acceso, áreas perimetrales, sanitarios y vestidores de las instalaciones. En ningún momento el Guardia de Seguridad tendrá acceso en áreas restringidas de la empresa, a menos que sea con indicación directa y por escrito de la Dirección. De lo contrario, se realizarán los rondines solamente por su área de responsabilidad.

En el turno nocturno, el Guardia de Seguridad realizará los rondines de forma aleatoria por las instalaciones sin establecer rutinas ni horarios específicos; registrando en su bitácora las conductas que observe de los trabajadores, como es el caso de:

* Personal que se encuentre durmiendo en lugares obscuros y apartados

* Participando en juegos de azar

* Fumando, comiendo, descansando o en la comisión de acciones que pongan en peligro la seguridad de sus compañeros y de las instalaciones.

* Personal que se distrae por el uso de teléfonos celulares en áreas de maquinaria en funcionamiento, etc.

Verificará que el personal que se encuentra en el área de producción continua cuente con el equipo de seguridad correspondiente, de lo contrario deberá hacer la observación al supervisor en turno.

El control de encendido y apagado de las luces se realizará por parte de los elementos de seguridad, previa instrucción del personal de mantenimiento, teniendo cuidado de no apagar los interruptores del área de sistemas y de aquellas que se les indique no tocar.

El Guardia de Seguridad deberá verificar que el encendido y apagado de los reflectores se realice normalmente. En caso de detectar alguna falla o desperfecto, registrarlo en el reporte de novedades, indicando el lugar y el tipo de desperfecto. Al día siguiente, reportarlo de manera inmediata.

FORMATO DE RONDIN

Áreas Que Requieran Monitoreo De Temperatura

Lectura De Cámaras De Refrigeración

1. Conocer la ubicación de las cámaras de refrigeración o de congelación.
2. La toma de temperatura de las cámaras de refrigeración o de congelación se realiza cada hora, cada1 ½ o de acuerdo con los horarios y requerimientos indicados por el cliente.
3. La cámara de congelación debe permanecer cerrada, normalmente se encuentra a una temperatura de -20°C, y de -16°C cuando la puerta se abre de manera constante. Cuando la temperatura aumenta a -13°C, automáticamente se activará una alarma indicando variación de temperatura. En este caso, se reporta al área de mantenimiento para su revisión y restablecimiento.
4. Cada hora, se debe realizar el registro de las lecturas en el formato de Control de Temperaturas, así como en la bitácora del reporte de novedades.
5. Es importante que la toma de la temperatura en las cámaras de refrigeración y congelación sea correcta, ya que, si se eleva más de lo marcado y la alarma no se activa, compromete la calidad del producto almacenado.
6. El Guardia de Seguridad deberá registrar cada lectura y emitir el reporte a mantenimiento en caso de alarma o mal funcionamiento, anotando la hora del evento, la última lectura registrada y el nombre de la persona que recibió el reporte, para el seguimiento a la emergencia presentada en las cámaras de refrigeración.

Control de Almacén, Cortinas y Rampas de Carga

El Guardia de Seguridad asignado a esta área, deberá permanecer alerta mientras la unidad de transporte se encuentra cargando o descargando materiales, mercancía o producto; poniendo especial atención al personal que circula por el área y a que el acceso (rampa/cortina) no permanezca abierta al terminar las actividades.

El Guardia de Seguridad debe registrar en la bitácora de la caseta los datos del proveedor, compañía transportista, datos del vehículo, fecha, hora de entrada / salida y el motivo del ingreso.

Antes de salir las unidades de la rampa, el operador deberá presentar la salida correspondiente, el responsable de almacén habrá firmado la hoja de entrega o recepción y verificado que la cantidad de cajas o piezas son las mismas que presenta la hoja de salida, factura o remisión. El Guardia de Seguridad deberá coordinar la salida de la unidad asegurándose que no se encuentre otra unidad en posición de ser golpeada.

Los horarios designados para la recepción y entrega de materiales o producto terminado serán determinados por la Gerencia de Almacén de la empresa.

El Guardia de Seguridad de Patio deberá verificar que el personal ajeno al área de almacén, bodega o recibo no se encuentre en la zona de maniobras sin justificar su presencia y cuente con la autorización del personal a cargo.

El Guardia de Seguridad debe verificar que el personal que se encuentre en el área, porte correctamente el gafete de identificación (gafete de proveedor, visitante o contratista).

El Guardia de Seguridad le indica la ubicación de la rampa y el número de cortina donde será atendido por personal del área.

El Guardia de Seguridad debe verificar que los proveedores sean atendidos de acuerdo al orden de ingreso y número de folio asignado, salvo en el caso que el supervisor del área de recibo le indique pasar a un proveedor por concepto de entrega o recepción urgente.

El Guardia de Seguridad debe verificar que el personal transportista y operador no raye el piso o los muros del almacén al momento de operar el montacargas o patines.

El responsable del área de recibo es el único que puede romper el sello y abrir la caja para verificar la mercancía, el Guardia de Seguridad hace acto de presencia para cerciorarse que se realicen los procedimientos. Se toma la numeración del sello roto y se deposita en el contenedor para recicle.

El Guardia de Seguridad debe anotar la hora de llegada de la unidad, la hora de registro y la hora de enrampe, así como el número de tarimas, la hora de salida y el nombre de las personas que intervinieron en la operación y, si las hubiera, las observaciones correspondientes.

Una vez que la unidad fue cargada o descargada completamente, el Guardia de Seguridad indicará al operador de la compañía transportista que debe retirar materiales sobrantes, basura y tarimas del área de recibo de materiales.

Cuando el supervisor de recibo le informe al Guardia de Seguridad que será devuelto material a algún proveedor debe especificar el nombre del proveedor, la cantidad y el motivo de la devolución (material excedente, material mal facturado o material defectuoso).

El Guardia de Seguridad debe anotar en la bitácora de novedades los datos del proveedor, cantidad de material que será devuelto, el motivo de la devolución y la descripción de los equipos o materiales.

Si en el transcurso del turno, el Guardia de Seguridad detecta personal en actitud sospechosa, reporta el hecho al Centro de Monitoreo para su seguimiento y al Gerente de Operaciones, de quien recibirá las acciones a seguir.

El Guardia de Seguridad debe verificar que el transportista porte ropa adecuada para el desempeño de sus labores, así como el calzado de seguridad, no se permite el acceso a personal con bermudas, shorts, tenis, zapato de vestir.

El Guardia de Seguridad debe registrar en la bitácora de reporte de novedades el número de la Orden de Salida / Entrega, Factura, Pedido, Remisión o Carta Porte y que cuente con la firma de autorización correspondiente, además de los siguientes datos:

- Hora de entrada.
- Hora de salida.
- Nombre de la empresa transportista o razón social del proveedor.
- Fecha
- Nombre de quien recibe / entrega.
- de folio de factura.
- Vehículo, No. de placas, No. Eco.
- Cantidad de material, especificando el número de tarimas, contenedores, cinturones, racks y piezas (en unidades de poco volumen).
- Nombre del operador y ayudantes.

SDG SEGURIDAD PRIVADA

Control de Comedor

Todo el personal operativo y administrativo de la empresa, acudirá a tomar sus alimentos al área de comedor en el tiempo que tenga asignado, respetando las políticas establecidas, manteniendo el orden, la limpieza y la disciplina.

Cuando el trabajador desee tomar su hora de descanso fuera de las instalaciones deberá registrar su salida y posterior entrada en los dispositivos de control de asistencia (No necesita permiso).

El Trabajador evitará hacer mal uso del mobiliario y equipo disponible del comedor. En caso de ser sorprendido será sancionado.

El trabajador debe procurar dejar el área limpia, depositar la basura y desperdicios en los recipientes de basura, después de hacer uso de esta área.

El Guardia de Seguridad realizará rondines por el área de comedor, verificando las condiciones de este, estufas, hornillas, hornos de microondas, fugas de agua, etc. Registrará sus observaciones en el reporte de novedades.

CONSIGNAS DE SEGURIDAD EN CONDOMINIOS Y CONJUNTOS RESIDENCIALES

En el presente documento, se mencionan normas y procedimientos de seguridad, se entenderá como Condómino a toda aquella persona que habite en el Condominio ya sea propietario, residente o inquilino.

1. El personal de Vigilancia debe presentarse a su servicio quince minutos antes, perfectamente aseado, tanto en su persona como en su equipo de trabajo.
2. Además de regular las actividades habituales del condominio, es necesario crear una cultura de seguridad entre los condóminos (propietario, residente o arrendatario), personal de mantenimiento, administración, empleadas de servicio doméstico y personal de vigilancia.
3. El Guardia de Seguridad debe cumplir y hacer cumplir las políticas de seguridad establecidas por la Administración General y el Comité de Vigilancia del Condominio.
4. El Guardia de Seguridad debe evitar caer en familiaridades con los residentes y personal de servicio, con el fin de evitar que realicen actividades diferentes a las establecidas en el presente documento.
5. Cada condómino es responsable de sus visitas, personal doméstico y personas que acudan a presentarle algún servicio de cualquier índole, por lo que deberá notificar al personal de vigilancia para facilidades del acceso.
6. El Guardia de Seguridad debe verificar que el equipo a su cargo se encuentre en perfectas condiciones y que funcione al 100% (interfono, teléfono celular, linterna, control remoto del portón, entre otros). En caso de que exista alguna falla en dicho equipo, se debe reportar inmediatamente a la Administración General y al Comité de Vigilancia para su reparación o reemplazo.
7. El Guardia de Seguridad deberá identificar a los residentes del condominio y llamarlos por su nombre y apellido, queda estrictamente prohibido poner sobrenombres o apodos.
8. Debe conocer las consignas que están establecidas dentro del condominio, así como el equipo que se encuentre en áreas comunes del mismo, como son registros de agua potable, registros de aguas negras y jabonosas, tableros eléctricos,

registros telefónicos, registros del interfono, áreas de sistema de alarma, área de medidores de luz, área de medidores de agua; así como su funcionamiento.

9. Debe de atender con amabilidad y respeto a todos los condóminos, así como a los residentes, visitantes y personal de servicio, manteniendo el prestigio y la buena imagen del conjunto.
10. Debe verificar que todo visitante o trabajador esté registrado en bitácora, mismos que deben pasar por revisión de sus pertenencias al salir de las instalaciones.
11. Todo trabajador externo que ingrese al condominio debe dejar su identificación en la caseta de vigilancia.
12. Queda prohibido que el personal de mantenimiento o servicio introduzcan personas o niños a las instalaciones del condominio, sin conocimiento y autorización correspondiente de la Administración General.
13. Queda prohibido la entrada de vehículos pesados al conjunto, solo se permite el estacionamiento a vehículos repartidores de gas y en casos especiales, mudanzas y el camión recolector de la basura.
14. No debe permitir que los condóminos hagan uso de cajones de estacionamiento que no son de su propiedad, en caso contrario dará parte de inmediato a la Administración General y al Comité de Vigilancia.
15. Verificar que los vehículos de los condóminos estén perfectamente estacionados en el lugar que les corresponde sin rebasar la línea del límite establecido
16. Los portones de Entrada y Salida deben estar cerrados y con pasador colocado las 24 hrs. del día.
17. Toda correspondencia que se reciba durante el turno se debe entregar el mismo día, informando al condómino para que pase por ella.
18. Todos los días se deben encender y apagar las luces de áreas comunes del conjunto, al caer la tarde y al amanecer, o en horarios que indique la Administración del condominio.
19. El personal de mantenimiento debe prestar el apoyo en caso de emergencia entre los condóminos y las residencias, se consideran casos de emergencia la falta de energía eléctrica, falta de agua, inundación por posible fuga de agua, fuga de gas y todo auxilio que solicite el condómino. Siempre deberá ser realizado por el personal de mantenimiento y conocimiento de la Administración.
20. Identificar y prevenir cualquier acto o condición insegura que se detecte y pueda provocar algún accidente.
21. Todo Guardia de Seguridad que tenga conocimiento de algún intento en contra de los intereses del conjunto tiene la obligación de informar a la administración.
22. Prohibido practicar juegos de azar dentro del servicio.
23. El Guardia de Seguridad no debe pronunciar palabras obscenas dentro del horario de servicio.
24. Queda estrictamente prohibido introducir bebidas embriagantes, así como presentarse en estado de ebriedad o con aliento alcohólico.
25. Queda prohibido tener tratos de dinero o préstamos con los residentes, empleados de servicio, vendedores ambulantes, cobradores y repartidores.
26. Prohibido proporcionar información acerca de los condóminos y de las instalaciones a personas extrañas al conjunto.

Control de Acceso de Residentes y Unidades Vehiculares

1. El portón de acceso vehicular debe permanecer cerrado en todo momento y se abre solo para el acceso de los autos de los residentes, para el ingreso de personas autorizadas por los condóminos y unidades vehiculares que cuenten con control remoto de apertura y cierre del portón del condominio.

2. Tener la precaución de que al manipular el portón no se encuentre algún vehículo en posición de ser golpeado.
3. Estar alerta cuando se realice la apertura y el cierre de los portones, cuidando de que no existan personas o vehículos sospechosos, adoptando medidas preventivas que bien pueden ser llamar (vía telefónica) a una unidad de la Policía de la Ciudad de México para que acuda a investigar la situación que prevalece.
4. Los Guardias deben estar al pendiente de la velocidad de los vehículos, que su velocidad no exceda de los 10 km/hr. En cuyo caso deben reportar de inmediato a la Administración y Comité de Seguridad para que se determine la situación con el residente.
5. Los Guardias deben permanecer atentos para que en el caso de que algún condómino venga acompañado por algún extraño ó seguido por otro automóvil, los Guardias actúen y den el acceso libre y en seguida solicitar la presencia de Seguridad Pública.
6. Se permite el acceso diario a las instalaciones a las personas que estén contratadas como jardineros, personal de limpieza y mantenimiento, solo con previa identificación expedida por la Administración General. Para el caso del personal de servicio eventual, deben presentar una identificación oficial con fotografía, la cual permanecerá en consigna en la caseta de vigilancia durante su estancia en las instalaciones.
7. Los Guardias de Seguridad deben tener en su poder la lista de los nombres del personal de servicio para permitir el acceso sin autorización expresa, de acuerdo a las indicaciones del residente. Sin embargo, ninguno de ellos debe ingresar con acompañantes o niños.
8. Cada condómino es responsable de la contratación de su personal, sin embargo, debe notificar a la Administración General (por seguridad propia) cada vez que retire de baja o efectúe una nueva contratación del personal de servicio, a fin de que se modifique la lista de dicho personal y se actualice la recepción de su identificación.
9. La Administración General será la responsable de las altas y bajas de personal de mantenimiento y empleados generales de condominio.
10. Se permite el acceso al condominio a contratistas con previa autorización del residente. Una vez autorizada la entrada, el visitante debe entregar una identificación la cual le será devuelta al salir, el Guardia de Seguridad debe registrar el nombre, la hora de entrada y elaborar una lista de materiales con las que ingresan a las instalaciones.
11. El horario de trabajos para contratistas será de 08:00 a 18:00 hrs. de lunes a viernes, sábados de 09:00 a 13:00 hrs. Los domingos y días festivos no se permite el acceso, excepto por una necesidad emergente y con el conocimiento de la Administración General.
12. El representante de la compañía contratista y su personal deben respetar las normas de higiene y los procedimientos de seguridad establecidos en el reglamento interno del condominio durante el desarrollo de su trabajo.
13. La Administración General debe informar anticipadamente a vigilancia sobre el acceso del contratista y su personal, especificando el número de residencia y el nombre del residente que se hará responsable de la supervisión durante su permanencia en las instalaciones. El contratista debe presentar una relación del equipo y herramienta que ingresa con el fin de comprobar su propiedad a la salida.
14. Los contratistas invariablemente deben trabajar siempre bajo la supervisión del condómino y/o una persona responsable del condominio.

15. Los contratistas deben permanecer exclusivamente en las áreas de la residencia que hayan sido definidas para la realización del trabajo y no se les permite por ningún motivo deambular por áreas comunes.

Servicios en General

1. Las personas que se presenten con motivo de lectura de los medidores del agua o la luz solo pueden tener acceso mostrando su identificación que los acredite como empleados de esas compañías. Una vez realizada su tarea deben abandonar el lugar y en ningún caso se les permite cortar el servicio a los domicilios si no está el condómino
2. Los empleados de las compañías de teléfonos, televisión por cable o antena, también deben identificarse plenamente y registrarse, pero su ingreso es permitido solamente por el condómino.
3. El personal de las compañías de mudanzas debe contar con un aviso por escrito y previa autorización de ingreso por parte del condómino, por lo que también deben registrarse y entregar una identificación oficial vigente, cumpliendo todos los requisitos de registro establecidos de acuerdo al protocolo de seguridad en el control de accesos. Por lo anterior el Guardia debe realizar rondines de observación para corroborar que sólo cargan bienes del condómino que autorizó el ingreso. El horario será de 09:00 a 18:00 horas de lunes a viernes y sábados de 10:00 a 18:00 horas.

MANEJO DE OBJETOS Y MENSAJERÍA SOSPECHOSOS

1. El ingreso de personal de entrega de paquetería será por el acceso principal siempre y cuando se trate de sobres, revistas y paquetes que no rebasen los 30 cms. de largo, 30 cms. de ancho, por 20 cms. de altura, con un peso aproximado de 2 Kg.
2. El Guardia de Seguridad deberá efectuar la revisión ocular de la mensajería.
3. Una vez que concluya la entrega y hasta que se determine su aceptación, le solicitara al representante de la mensajería que presente una identificación oficial, además de la empresa que representa, registrando sus datos en la bitácora de proveedores.
4. Para la recepción de Paquetería Voluminosa (que rebase las dimensiones especificadas en el punto número 1, el proceso de registro y acceso será el mismo, sin embargo, la mensajería no será revisada y deberá permanecer a custodia del guardia en la caseta de vigilancia.
5. El Guardia de Seguridad procederá a revisar los paquetes y los datos del material que le entregan, firmando y sellando de recibido al mensajero, de acuerdo a indicaciones directas del usuario.
6. El horario exclusivo para la recepción de mensajería y paquetería es de 08:00 a 18:00 hrs. de Lunes a Viernes, o en el horario extraordinario que indique el solicitante.
7. No se recibe mensajería o paquetería, después del horario establecido, ni en días no laborables, (sábado, domingo y festivos) a menos que el guardia de seguridad reciba indicaciones directas y por escrito del solicitante.

¿QUE SE DEBE HACER SI RECIBE PAQUETES SOSPECHOSOS?

- No abra paquetes o sobres que tengan apariencia sospechosa
- No sacuda ni vacíe el contenido de los paquetes o sobres
- No traslade los paquetes o los sobres, no se los muestre a otras personas y no permita que otros los examinen
- Coloque el paquete o el sobre encima de una superficie estable
- No huela, toque, pruebe o mire de cerca el paquete o el contenido que se haya derramado
- Alerte a otros en la zona acerca del paquete o el sobre
- Abandone el área, aísle el área, cierre las puertas y tome medidas para evitar que otras personas accedan área.
- Lávese las manos con agua y jabón.
- Si es posible, confeccione una lista de todas las personas que se encontraban en el sitio o en el área cuando llego el paquete o el sobre. Además, elabore una lista con el nombre de las personas que lo manipularon.

¿QUE SE DEBE HACER SI RECIBE CORRESPONDENCIA SOSPECHOSA?

- No manipule ni trate de abrir una carta o encomienda que usted sospeche puede estar contaminada o su contenido no coincide con las características de un sobre o correspondencia.
- No sacuda, golpee o huela la correspondencia.
- Guárdelo en una bolsa sellada de ser posible.
- Lávese las manos con jabón y agua inmediatamente.
- Llame a las autoridades correspondientes.
- Elabore un listado de las personas adscritas a cada área que reciban paquetería o correspondencia para verificar su frecuencia.

Considere sus sospechas si la correspondencia o sobre:

- Es inesperado o proviene de alguien a quien usted no conoce.
- Está dirigido a alguien que no reside más en esa dirección.
- Está mal escrito o no tiene la dirección del remitente o tiene una que no puede ser verificada como autentica.
- Tiene un peso fuera de lo normal, en función de su tamaño, o esta ladeado o tiene forma extraña.
- Este sellado excesivamente con cinta adhesiva.
- Este marcado con anotaciones restrictivas, tales como «Personal» o «Confidencial».
- Tiene franqueo excesivo.

CACHEO (Revisión Física / Corporal)

¿Qué es?

Es la técnica que permite la búsqueda e investigación de objetos y cosas relacionadas con hechos presuntamente delictivos y/o preventivo.

en el siguiente video te compartimos el procedimiento para realizar la revisión física y en la descripción se puede realizar un examen de evaluación para medir tus conocimientos.

1. El ingreso de personal de entrega de paquetería será por el acceso principal siempre y cuando se trate de sobres, revistas y paquetes que no rebasen los 30 cms. de largo, 30 cms. de ancho, por 20 cms. de altura, con un peso aproximado de 2 Kg.
2. El Guardia de Seguridad deberá efectuar la revisión ocular de la mensajería.
3. Una vez que concluya la entrega y hasta que se determine su aceptación, le solicitara al representante de la mensajería que presente una identificación oficial, además de la empresa que representa, registrando sus datos en la bitácora de proveedores.
4. Para la recepción de Paquetería Voluminosa (que rebase las dimensiones especificadas en el punto número 1, el proceso de registro y acceso será el mismo, sin embargo, la mensajería no será revisada y deberá permanecer a custodia del guardia en la caseta de vigilancia.
5. El Guardia de Seguridad procederá a revisar los paquetes y los datos del material que le entregan, firmando y sellando de recibido al mensajero, de acuerdo a indicaciones directas del usuario.
6. El horario exclusivo para la recepción de mensajería y paquetería es de 08:00 a 18:00 hrs. de lunes a viernes, o en el horario extraordinario que indique el solicitante.
7. No se recibe mensajería o paquetería, después del horario establecido, ni en días no laborables, (sábado, domingo y festivos) a menos que el guardia de seguridad reciba indicaciones directas y por escrito del solicitante.

¿QUE SE DEBE HACER SI RECIBE PAQUETES SOSPECHOSOS?

- No abra paquetes o sobres que tengan apariencia sospechosa
- No sacuda ni vacíe el contenido de los paquetes o sobres
- No traslade los paquetes o los sobres, no se los muestre a otras personas y no permita que otros los examinen
- Coloque el paquete o el sobre encima de una superficie estable
- No huela, toque, pruebe o mire de cerca el paquete o el contenido que se haya derramado
- Alerte a otros en la zona acerca del paquete o el sobre
- Abandone el área, aísle el área, cierre las puertas y tome medidas para evitar que otras personas accedan área.
- Lávese las manos con agua y jabón.
- Si es posible, confeccione una lista de todas las personas que se encontraban en el sitio o en el área cuando llego el paquete o el sobre. Además, elabore una lista con el nombre de las personas que lo manipularon.

¿QUE SE DEBE HACER SI RECIBE CORRESPONDENCIA SOSPECHOSA?

- No manipule ni trate de abrir una carta o encomienda que usted sospeche puede estar contaminada o su contenido no coincide con las características de un sobre o correspondencia.
- No sacuda, golpee o huela la correspondencia.
- Guárdelo en una bolsa sellada de ser posible.
- Lávese las manos con jabón y agua inmediatamente.
- Llame a las autoridades correspondientes.
- Elabore un listado de las personas adscritas a cada área que reciban paquetería o correspondencia para verificar su frecuencia.

Considere sus sospechas si la correspondencia o sobre:

- Es inesperado o proviene de alguien a quien usted no conoce.
- Está dirigido a alguien que no reside más en esa dirección.
- Está mal escrito o no tiene la dirección del remitente o tiene una que no puede ser verificada como autentica.
- Tiene un peso fuera de lo normal, en función de su tamaño, o esta ladeado o tiene forma extraña.
- Este sellado excesivamente con cinta adhesiva.
- Este marcado con anotaciones restrictivas, tales como «Personal» o «Confidencial».
- Tiene franqueo excesivo.

Objetivo

La prevención de sustracción de bienes, artículos, activos y/o producto, oculto entre sus vestimentas, prendas de vestir y pliegues del cuerpo. La exploración se realiza de forma manual, física sin tener contacto con las partes desnudas del cuerpo.

Alcance

El procedimiento se aplica a todo el personal empleado y operativo en general. La revisión debe ser plena, a entera satisfacción de quien la realiza, de manera rápida y discreta, cuyo propósito es detectar elementos ocultos o simulados en las partes del cuerpo.

1. Al momento en que una persona se presente al acceso por motivo de salida, el Guardia de Seguridad debe hacer la indicación de que se le va a realizar una revisión corporal, solicitando que deposite a la vista todos los objetos que lleva entre su ropa de vestir, bolsas de camisa y del pantalón (en su caso), asimismo debe solicitar que muestre el contenido de sus mochilas o bolsos.
2. Al momento de realizar la revisión física y en caso de encontrar objetos no autorizados o mercancía de la empresa, se informará de manera inmediata a la Dirección General o a la Gerencia de Recursos Humanos, canalizando lo encontrado y al empleado para la acción o medida correctiva que se tomara con el indiciado.

3. El Guardia de Seguridad debe pararse frente a la puerta con un pie adelantado con relación a su otro pie, indicar a la persona se coloque de espaldas con brazos extendidos a los costados, a la altura de los hombros, las manos abiertas y las piernas separadas a la altura de los hombros.
4. El Guardia de Seguridad debe iniciar la revisión a partir del cuello de atrás hacia a delante revisando con los dedos dentro del cuello de la camisa o camisola.
5. Continúa revisando el pecho, abdomen y los costados, con la palma de las manos de arriba hacia abajo, de igual forma la espalda
6. Posteriormente el Guardia de Seguridad revisa los brazos en forma de tubo hasta donde llegue la prenda evitando el contacto físico.
1. Continúa la revisión con los dedos pulgares en la cintura de la persona de atrás hacia adelante y termina revisando la hebilla del cinturón (si es el caso).
2. Con la palma de ambas manos pasara sobre las piernas a la altura de las bolsas y posteriormente tomara cada una de las extremidades inferiores y revisara de arriba hacia abajo hasta llegar a los tobillos.

REVISIÓN CON DETECTOR DE METALES

1. Al momento de ingresar a las instalaciones existen restricciones y lineamientos de seguridad, las cuales están basadas en la prohibición de la entrada con artículos que alteren la seguridad como es:

a). Prohibida la entrada de armas y objetos punzo cortantes.

b). Prohibido el ingreso con sustancias tóxicas o inflamables.

c). Prohibido el ingreso de drogas en cualquiera de sus modalidades, incluyendo medicamento controlado sin prescripción médica expedita.

1. Al momento de la revisión de los bolsos o mochilas del personal, el Guardia de Seguridad no debe introducir las manos ni manipular las pertenencias que se encuentran dentro. En su caso, debe solicitar que sea la persona quien muestre el interior vaciando el contenido y colocando los artículos sobre una mesa de trabajo.
2. La revisión al personal femenino es realizada *únicamente* por una Guardia de Seguridad Femenil.
3. El detector tipo espada es un activo de mano diseñado como detector de metales (ferrosos, no ferrosos, aleaciones y acero), armas, contrabando y objetos transportados en una persona ocultos por un objeto metaloide. Cuando se utiliza de manera correcta, es extremadamente efectivo en la detección de objetos, incluso los más pequeños.
4. Al momento en que una persona se presente en la entrada y/o salida de acceso, el Guardia de Seguridad debe hacer la indicación de que se va a realizar una revisión con un detector de metales tipo espada a manera de verificar que no ingrese personal a las instalaciones con armas de fuego, armas blancas o de corte, objetos contundentes o algún objeto de característica metálica que pueda causar lesiones a otras personas o daños en el inmueble.

5. El procedimiento consiste en solicitar al empleado o visitante que deposite en una charola plástica, los objetos que lleva entre sus ropas de vestir, asimismo, el Guardia de Seguridad debe solicitar a cada empleado que muestre el contenido de sus mochilas o bolsos.
6. El Guardia de Seguridad debe colocarse en la parte trasera de la persona (a sus espaldas) con los pies juntos indicando a la persona que levante los brazos y los extienda a los costados, a la altura de los hombros, las manos abiertas y las piernas separadas a la altura de los hombros.
7. El Guardia de Seguridad debe iniciar la revisión a partir de la parte posterior de la cabeza y cuello de arriba hacia abajo y de atrás hacia a delante tratando de localizar algún objeto extraño al cuerpo o donde indique el detector.
8. Continúa revisando a una distancia de 10 cms. por encima del pecho, abdomen y los costados en forma de arco, para incrementar el área de la lectura del detector, de arriba hacia abajo, de igual forma la espalda evitando el contacto físico.
9. No se deben colocar etiquetas metálicas, códigos de barras, etiquetas decorativas o cualquier material que pueda activar la alarma del detector y que interrumpa el área de detección. Si lo hace, podría provocar un desequilibrio en el campo de detección y, por ende, reducir la eficacia de la exploración.
10. El detector de metales *no debe* tocar ninguna parte del cuerpo, de manera que el Guardia de Seguridad debe realizar la exploración de manera correcta y sin desviar el arco de detección. De tocar o rozar alguna parte del cuerpo con el detector, puede generar una situación de inconformidad o molestia en la persona, incluso tipificarse como acoso.

CONTROL DE ACCESO A UNIDADES VEHICULARES

1. Verificar que el ingreso de las unidades vehiculares se realice de acuerdo con el procedimiento establecido de identificación y control.
2. Los portones de acceso vehicular permanecen cerrados en todo momento y se abren sólo para el ingreso y salida de unidades de carga y particulares.
3. Antes abrir y/o cerrar el portón de acceso vehicular, el Guardia de Seguridad observa que no se encuentren personas y/o transportes sospechosos, en caso de detectarlo se reporta de manera inmediata a la Gerencia de Seguridad, teniendo a la mano los teléfonos de los servicios de emergencia de la zona.
4. El Guardia de Seguridad **NO** debe permitir el acceso de personas que vengan acompañando al conductor (familiares o menores de edad.)
5. El Guardia de Seguridad **NO** debe permitir el acceso a transportistas y empleados con aliento alcohólico, en estado de ebriedad o bajo la influencia de alguna otra droga o enervantes.
6. El Guardia de Seguridad permite el acceso a los transportistas que han sido identificados plenamente, a quienes se les pide registrarse en el formato correspondiente.
7. Si **NO** se le detecta ningún objeto punzo cortante, arma de fuego, artículo contundente a través de la observación, se le permitirá el acceso.
8. Se lleva una BITACORA DE REGISTRO DE ACCESO para empleados y visitantes, donde se registra:

a). Nombre de la persona.

b). Puesto y Departamento

b). Nombre de la empresa que representa.

c). Nombre de la persona con la que se entrevistará.

d). Motivo de la visita

e). Hora de entrada y de Salida.

1. Se le informará a la persona que ingrese a las instalaciones con unidad vehicular, que se realizará una revisión como medida se seguridad.
2. Los portones de acceso siempre deben tener colocados los candados de seguridad.
3. Si al realizarle la inspección manual se le detecta algún artículo punzo cortante, arma de fuego, articulo contundente, "*mantener la calma*" de inmediato notificar al jefe inmediato o al área correspondiente sin perder de vista a la persona.
4. Cuando detecte que algún visitante o proveedor va a ingresar equipo personal (Laptop, cámara fotográfica o herramientas), se le solicita que registre el ingreso de su equipo en bitácora.
5. El Guardia de Seguridad no debe permitir el ingreso y/o salida de personal o visitantes caminado por el acceso vehicular, que es exclusivo para unidades de uso particular y para transporte de carga y descarga.
6. El Guardia de Seguridad debe estar alerta para detectar personas o vehículos sospechosos ajenos a la empresa rondando por el exterior durante los horarios de entrada y salida del personal o de las unidades vehiculares, en caso de detectar alguna anomalía, se lo reportara de inmediato al jefe inmediato o al área correspondiente de la situación. El guardia de seguridad por ningún motivo abandonará su puesto para investigar el motivo de la presencia de estas personas.

ESTACIONAMIENTO EXTERNO

1. Debe cumplir con el control de ingresos autorizados de autos, del personal Directivo, Administrativo y Operativo (utilitarios y de uso personal), así mismo se le asigna la función de vigilar el perímetro frontal de la empresa y reportar cualquier situación de riesgo.
2. El Guardia de Seguridad asignado a la vigilancia del Estacionamiento, debe contar con un silbato, paletas de acrílico y lámpara con la finalidad de marcar el alto o el avance de las unidades que salen o ingresan, procurando que la maniobra se realice de manera segura.
3. Cualquier conducta de falta de respeto a la autoridad por parte del personal, se debe informar a la Dirección o a la Gerencia de Seguridad para tomar las medidas correspondientes, evitando entrar en controversias.
4. Debe permanecer atento a la llegada de los vehículos con el fin de constatar en lo posible el estado en que ingresan y notificar al conductor de la anomalía, evitando con esto reclamaciones posteriores.
5. Debe realizar un inventario general de las condiciones de los autos que presentan algún tipo de daño con la finalidad de evitar reclamaciones injustificadas.

Los autos que pernocten en el interior de las instalaciones deben ser reportados a la Gerencia de Operaciones para su conocimiento, en la bitácora de novedad

Consignas Para Guardia Custodio (Fijo)

Consignas Generales

1. El ***Guardia Custodio*** tiene totalmente prohibido trasladar a personas ajenas al servicio o empleados de la empresa a bordo de la unidad de custodia, asimismo, evitar que la unidad sea operada por elementos asignados exclusivamente al servicio de la vigilancia interna.
2. El Guardia Custodio deberá realizar presencia y custodia de las instalaciones en unidades rotuladas y plenamente identificadas, con cromática y logotipos de la empresa, así como el número de unidad y leyenda de Supervisión.
3. El custodio debe tener siempre a la mano y actualizado el *Directorio de Emergencias*, con los teléfonos de los puestos de apoyo y socorro, de las oficinas de la empresa, del Gerente Operativo Regional, del Coordinador de Custodias y de la Dirección de Operaciones.
4. El custodio debe registrar en el Reporte de Novedades cualquier detección o irregularidad que se presente durante su servicio de custodia, en caso de presentarse una situación anormal debe elaborar un Parte Informativo de lo sucedido.
5. Al llegar al punto de destino, lo reporta al centro de operaciones de custodias, recibe información sobre hechos del día anterior a la persona responsable de entregar el turno y la unidad, solicitándole que proceda a verificar estado de la patrulla, limpieza, niveles de gasolina, aceite y agua, y posteriormente a firmar de recibido.
6. El personal de custodia reporta a la central de operaciones el final del turno y entrega del servicio y solicitar instrucciones al Coordinador de Custodias y al director de Operaciones según lo que proceda, asimismo, debe entregar de inmediato los documentos generados a la director de Operaciones según corresponda.
7. El director de Operaciones deberá comprobar que el personal de custodia cumpla escrupulosamente con lo establecido en el procedimiento operativo, evitar que los custodios deambulen sin motivo específico por las áreas perimetrales de la empresa, especialmente en aquellas áreas donde se realiza la venta de alimentos y bebidas en horas de mayor afluencia.
8. El Guardia Custodio no debe mantener conductas impropias o de familiaridad con los operadores, mismas que pueden originar incumplimiento de las disposiciones durante la operación de custodia.
9. El Guardia Custodio debe observar una conducta de firme discreción, que evite la fuga de información que pueda afectar la seguridad de las instalaciones, evidenciar sus actividades y quedar expuesto a una agresión.
10. El Guardia Custodio de debe evitar fraternizar con el personal de vigilancia de la empresa, evitando con ello la posibilidad de fuga de información y dejar al descubierto sus actividades de custodia.
11. El Guardia Custodio tiene la obligación de acatar las medidas de seguridad establecidas por la empresa, así como el cumplimiento de los procesos de recorridos por las áreas perimetrales.
12. De igual manera cumplir con las normas de seguridad establecidas por la empresa para la vigilancia de las instalaciones.
13. El Guardia Custodio debe estar disponible y dar el seguimiento continuo en caso de que se presenten situaciones anormales o incidentes durante el transcurso de la vigilancia, determinando acciones complementarias a seguir por el Protocolo de Emergencia de la empresa.

14. Informar al director de Operaciones y al Coordinador de Custodias, todo incidente que se presente y las acciones tomadas, así como cuando sea necesario solicitar la determinación de acciones complementarias.

CONSIGNAS PARA COLEGIOS Y ESCUELAS

El objetivo de establecer consignas para Centros Educativos es elaborar un programa de *Seguridad Escolar* a través de protocolos, estructuras y medios adecuados que favorezcan un clima de confianza.
Para la empresa que brinda el servicio de Seguridad y Vigilancia es primordial proteger la integridad física y emocional de la comunidad educativa y población docente ante cualquier incidente que se pueda presentar en el interior y exterior del plantel, como accidentes o conductas antisociales que trastoquen la paz de la comunidad educativa.

El presente protocolo tiene como finalidad salvaguardar la seguridad de la comunidad educativa, así como de proteger a las instalaciones, ante la ocurrencia de una emergencia, siniestro o cualquier situación que se presente.

Por lo tanto, este protocolo proporciona explicaciones muy sencillas, lo que permite tener una lectura continua y consultar cada uno de sus apartados con mayor facilidad.

A continuación, se presentan las políticas solicitadas al *Equipo de Seguridad Escolar* (Personal de Vigilancia).

- Prestar el servicio de vigilancia con responsabilidad, amabilidad, eficiencia, capacidad y diligencia.
- Cumplir las indicaciones solicitadas por la Dirección del Plantel o Gerencia de Seguridad quien es la persona responsable de la seguridad del plantel.
- Informar de manera oral y escrita al responsable de la seguridad del plantel, todo acto que llegue a su conocimiento, que pueda causar algún daño a las instalaciones.
- El vigilante debe observar los asuntos que ocurran en el plantel con total discreción, no tomará parte de los conflictos que se susciten, manteniéndose al margen de cualquier hecho. De inmediato deberá informar de manera oral y escrita al personal responsable de la seguridad del plantel.
- Portar el uniforme que su empresa le brinde, manteniéndolo limpio y en buen estado de presentación.
- Mantener en orden su lugar de trabajo.
- Poner especial cuidado a los materiales que le brinde el plantel, manteniéndose atento para evitar robos.
- En caso de recibir alguna llamada telefónica a la extensión del área de vigilancia, deberá responder de manera cordial (Ejemplo: “vigilancia buen día”).
- No está permitido consumir bebidas alcohólicas, drogas y fumar al interior del plantel.

PROCEDIMIENTO DE ACCESO A LA ESCUELA

- El personal de vigilancia debe estar atento cuando un padre de familia, docente y/o proveedor desee entrar al plantel a pie o en automóvil.
- Para accesar a las instalaciones del plantel, es importante que se realice un registro del ingreso en el libro de visitas, presentando su identificación vigente. Una vez recibida la credencial o identificación, realizar el intercambio por un gafete del colegio. La credencial del visitante deberá salvaguardarse y tener cuidado de no confundirla, maltratarla o extraviarla para poder ser devuelta.
- El vigilante deberá proporcionar un gafete numerado y rotulado con el logo del colegio o del nombre de la escuela.
- El vigilante deberá canalizar al visitante a la recepción para que éste sea anunciado.

Rondas

Es el recorrido que realiza el vigilante dentro del plantel, con el propósito de prevenir alguna situación que ponga en riesgo algún integrante de la comunidad educativa, así como a las instalaciones.

Objetivo:

Establecer los procedimientos, lineamientos y responsabilidades que debe observar el Guardia de Seguridad en las instalaciones del Colegio o de la Escuela, así como los controles de visitantes, empleados, acceso vehicular y aquellos que, para la realización de trabajos o servicios, introduzcan materiales, mobiliario, herramienta además de personal externo.

Alcance:

Este procedimiento aplica a todo el personal administrativo, docente y a la comunidad educativa en general

1. El Guardia de Seguridad debe efectuar la vigilancia de las instalaciones, del personal administrativo y de la comunidad estudiantil, con el propósito de constatar que se está cumpliendo con las disposiciones contenidas en el Manual del Guardia de Seguridad y con aquellas que específicamente sean establecidas por la Dirección General o Administrativa de la escuela.
2. El Guardia de Seguridad debe realizar el llenado de las bitácoras empleadas en el servicio, con el objeto de comprobar que se han llevado de acuerdo con lo dispuesto y que han sido firmadas y revisadas, con la finalidad de que al terminar el turno se integre toda la información en un solo reporte y evitar que se omitan datos importantes a la Dirección General o Administrativa de la escuela.
3. Al iniciar su servicio debe conocer las órdenes especiales que se tengan para ese turno, donde se plasman las nuevas disposiciones con el propósito de acatarlas y verificar su cumplimiento.
4. La Dirección General o Administrativa de la escuela debe notificar al personal de vigilancia, de los Eventos Especiales que están programados para ese día dando a conocer las órdenes específicas que se tengan para el evento, en el cual se indican las nuevas disposiciones con el propósito de acatarlas y verificar su cumplimiento, con el fin de que esté debidamente autorizado y que se cuenta con la documentación y equipo necesario para la cobertura de dicho evento.
5. Mostrar una actitud propositiva en asuntos relacionados con la seguridad con el fin de mantener una mejora continua de los procedimientos de control.

6. No permitir que vehículo alguno permanezca bajo resguardo, si no cuenta con autorización previa y por escrito de la Dirección General o Administrativa de la escuela.

Eventos Especiales

1. El Servicio de Vigilancia debe contar cada semana con la circular emitida por la Dirección General o Administrativa de la escuela, con la finalidad de conocer los eventos que se tienen programados y enterarse de las órdenes especiales que se tengan para los eventos especiales, en el cual se indican las nuevas disposiciones con el propósito de acatarlas
2. Para eventos deportivos, culturales o propias del plantel, el Guardia de Seguridad debe solicitar criterios específicos de operación a la Dirección General o Administrativa de la escuela.
3. Verificar el control de acceso de padres de familia e invitados especiales a las actividades de danza, teatro, jazz, coro/banda de guerra, música versátil, competencias deportivas y artes plásticas.
4. Realizar recorridos discretos en áreas de basquetbol, fútbol, gimnasio, voleibol, tae kwon do, sanitarios y estacionamiento cuando se reciben visitas de otros planteles, profesores, participantes e invitados.
5. Brindar el apoyo necesario en una emergencia dentro de sus posibilidades y capacidad, en tanto se activan o se presentan los servicios de emergencia especializados, siempre sin descuidar su área de apostamiento.
6. Al ingresar cualquier persona (empleado, visitante, padre de familia), debe ser filtrado a través de la Recepción, donde le autorizan su ingreso al interior.
7. Evitar la entrada de artículos prohibidos y/o que pudieran provocar algún riesgo a la integridad de la población interna (alumnos, profesores y empleados).
8. Supervisar que durante la salida del personal contratista y terceros, se cumpla con la revisión de pertenencias (bultos, portafolios, maletas, bolsas, mochilas, entre otros.).
9. Elaborar la documentación y reportes que genere la actividad de control y vigilancia en el interior del inmueble y entregará la información a la Dirección General o Administrativa de la escuela.
10. Debe mantener una estrecha comunicación con la Dirección General o Administrativa de la escuela, con el propósito de satisfacer las necesidades que en el ámbito de la seguridad surjan, comunicando oportunamente las vulnerabilidades y riesgos detectados, con la finalidad de que éstos sean eliminados.
11. Llevar el control de las llaves de acceso a las diferentes áreas de la institución, utilizando para ello el llavero existente en la caseta de vigilancia, debiendo registrar todos los préstamos de llaves al personal autorizado.
12. No se retira de las instalaciones sin antes cerciorarse que las consignas ya sean particulares o especiales, quedaron debidamente asentadas y comunicadas al personal en turno.

CONSIGNAS PARA USO Y EQUIPO DE GRABACIÓN FOTO Y VIDEO

OBJETIVO:

Establecer los procedimientos, lineamientos y responsabilidades que deben observarse en el uso de equipo de video, cámaras fotográficas y grabación de voz y datos, en las instalaciones del plantel.

ALCANCE: Esta política es aplicable a toda persona que ingrese a las instalaciones del colegio.

- Toda grabación, filmación o toma de fotografías que sean utilizadas como medio publicitario, debe contar con la autorización de la Dirección General o Administrativa de la escuela, con objeto de evitar espionaje, sabotaje, robo de información, daño al patrimonio intelectual o desprestigio de la institución.
- La Dirección General o Administrativa de la escuela es la única facultada para autorizar el equipo fotográfico y se debe especificar el acceso de equipo fotográfico, de filmación o grabación de voz o datos, el uso que se le dará, descripción del equipo, así como el horario y áreas específicas en que se realizará el trabajo, anexando una relación del personal que lo llevará a cabo.
- Dicha autorización de ingreso y uso de equipo fotográfico, de filmación o grabación de voz dentro de las instalaciones, dependerá de la naturaleza de las funciones del área solicitante que así lo justifique y que el uso del producto resultante no afecte, demerite, dañe o lesione la imagen de la institución o ponga en riesgo la confidencialidad de procesos de trabajo e información confidencial.
- Una vez autorizado el ingreso el área solicitante, debe girar órdenes al Guardia para la entrada del equipo fotográfico, de filmación o grabación de voz o datos, así como la relación del personal que lo llevará a cabo, mismos que deben registrarse, siguiendo el procedimiento de identificación y control de acceso, como a todas las personas que ingresan al plantel.
- A toda persona que sea sorprendida tomando fotografías, filmando o grabando dentro de las instalaciones sin la autorización correspondiente, el Guardia de Seguridad deberá confiscar el material y equipo por indicaciones de la Dirección General o Administrativa de la escuela hasta aclarar su situación.
- No se permite el acceso de ninguna cámara fotográfica, de vídeo o grabación en áreas restringidas que así sean señalados por la Dirección General o Administrativa de la escuela.
- La Dirección General o Administrativa de la escuela no es responsables por daños o robo de cámaras fotográficas, equipos de vídeo o de grabación que ocurran dentro de sus instalaciones.

CONSIGNAS PARA GUARDIA EN BICICLETA

Objetivo:
Establecer los procedimientos, lineamientos y responsabilidades que deben observarse en el patrullaje en bicicleta en las áreas perimetrales de las instalaciones de la empresa.

Alcance:
El patrullaje preventivo en bicicleta es una de las actividades que el personal de vigilancia realiza para reforzar la seguridad perimetral de las instalaciones de la empresa o servicio al que se encuentra asignado, dando así celeridad y rapidez en la observación de las condiciones de las calles aledañas, con el propósito de prevenir ataques con fines delictivos, la detección de personas sospechosas o la comisión de delitos próximos a las instalaciones con la finalidad de desestabilizar las operaciones de la empresa y la seguridad del guardia.

El recorrido consiste en la observación de puntos estratégicos planificados e identificados como áreas de oportunidad, fortaleciendo la vigilancia interior, así como a los efectivos en unidades vehiculares de custodia que se encuentran en el exterior para evitar actos delictivos.

Se realizan varios recorridos durante la mañana y tarde, aprovechando la afluencia de mayor cantidad de personas y de unidades vehiculares.

1. El Guardia de Seguridad en bicicleta realizará la vigilancia en lugares difíciles de acceso en auto patrulla. Los horarios de recorrido serán establecidos en función de las necesidades y de la afluencia de unidades vehiculares o de la presencia de personas en el perímetro, como elemento disuasivo y de observación.
2. El Guardia en bicicleta detectará la presencia de personas ajenas a las instalaciones, exhibicionistas, vendedores ambulantes, indigentes y operadores que realizan sus necesidades en la vía pública, ejerciendo una vigilancia en distancias que son demasiado largas para ser recorridas a pie o demasiado cortas para justificar el uso de la unidad de supervisión.
3. El Guardia en bicicleta deberá familiarizarse rápidamente con el mobiliario urbano y las condiciones perimetrales en función de la cantidad de recorridos en bicicleta, de manera que pueda detectar condiciones irregulares y distintas a los recorridos previos o del día anterior, tales como pintas, grafitis, basura o impactos a las bardas perimetrales.
4. El Guardia en bicicleta cuenta con la ventaja de poder realizar los recorridos en ambos sentidos de la vialidad y utilizar aparcamientos públicos para las bicicletas, siendo posible el patrullaje a cualquier hora del día improvisando la ruta de inicio y final.
5. El Guardia de Seguridad en bicicleta podrá dar seguimiento a distancia a una persona con características sospechosas, que haya sido visto por las inmediaciones de la empresa y reportar sus actividades a través de un radio de comunicación.
6. El Guardia de Seguridad deberá utilizar la bicicleta como un equipo de trabajo esencial para el desarrollo de sus actividades, estar atento y protegerse en caso de agresión; es importante para la imagen de vigilancia y para asegurar las condiciones de seguridad del perímetro en períodos relativamente cortos de tiempo.
7. Al momento del cambio de turno o al realizar el relevo, el Guardia de Seguridad deberá realizar la inspección y verificación de las condiciones de la bicicleta, llantas, espejos, luces integradas en las ruedas, reflejantes, parrilla y salpicaderas. La bicicleta puede equiparse con luces intermitentes rojas y azules para protección contra accidentes y colisiones, candados en la rueda y el marco para estacionar la bicicleta en la vía pública en caso de seguimiento a pie.
8. La caseta de vigilancia deberá contener el material mínimo para reparaciones urgentes, llaves, parches de caucho, bomba de aire y herramienta. Al final del turno, las bicicletas deberán guardarse en un lugar cerrado, cubierto y eslabonadas entre sí para evitar el mal uso o la comisión de mandados o viajes que se encuentran fuera de las actividades de vigilancia de los guardias.

Consignas para Museo

A diferencia de los guardias de tiendas o empresas los guardias de un museo deben tener un perfil más amable debido al tráfico de gente con el que tratan, además de tener un conocimiento cultural amplio y/o conocer sobre el tema del museo (ya que en la mayoría de los casos son más informadores que elementos de seguridad)

Dentro de este rubro Hay diferentes tipos de guardias los armados que custodian valiosísimas obras de arte y los que no portan arma que solo realizan recorridos y tienen las siguientes actividades:

- El guardia de seguridad asegurara el cumplimiento del protocolo ético de conducta y prevención dentro del museo.
- Proporcionar un entorno seguro para los empleados y visitantes del museo y salvaguardar las exposiciones
- Analizar la conducta de las personas para detectar y predecir a personas que sean posibles amenazas para el museo.
- El guardia revisa que todo esté en su sitio con el primer recorrido antes de la apertura del museo
- Verifican el rendimiento exclusivo que cada área requiere por medio de rondines y detectan actividades sospechosas.
- El guardia de seguridad asegura el cumplimiento a las políticas del comportamiento ético de los visitantes
- El guardia de seguridad corrobora el protocolo de apertura de cada área.
- El guardia de seguridad verifica las condiciones de las vitrinas, exhibiciones, luces, aparatos y sistemas de seguridad y de incendio durante su turno.
- Desarrollar un buen sistema para el control de acceso, verificando de manera visual objetos voluminosos, cámaras y video grabadoras, armas objetos escondidos o artículo que puedan dañar las instalaciones.
- El guardia de seguridad observa, detecta y analiza a usuarios con necesidades especiales para brindarles el apoyo adecuado.
- El guardia verifica que las áreas y salas de alto riesgo cuenten con los equipos de seguridad contra incendios, como son extintores.
- El guardia de seguridad verifica que el equipo de video vigilancia se encuentre en óptimas condiciones.
- Las actividades del guardia diurno y nocturno varían y son igualmente de suma importancia
- La jornada comienza media hora antes de la apertura del museo al público y verifica que todas las salidas estén accesibles
- Se inspeccionan áreas cercanas a la salida y asegura que no existan obstáculos que impidan el paso
- Revisa que el juego de llaves se encuentre completo.
- El guardia nocturno verifica la activación de detección de intrusos y los sistemas de alarma.
- Verifica que se cuenten con los botiquines de primeros auxilios y los dispositivos de emergencia.
- Verifica constantemente el inventario de las exposiciones mediante un rondinero.
- Verifica y detecta los objetos perdidos y pertenencias de las personas.
- Observa que no se cambien de lugar los objetos de exposición y no los manipula, sino que informa al encargado o el personal capacitado
- El guardia realiza rondines registrando las principales fuentes de riesgo y peligro que son fuego y agua.
- Asegura que las personas no fumen dentro de las instalaciones.
- El guardia analiza y verifica el comportamiento del personal de mantenimiento.
- Supervisa las operaciones de carga y descarga.

Consignas ante una Llamada de Extorsión

- Reporte inmediatamente a su jefe inmediato
- No realice ninguna acción que lo soliciten después del horario de trabajo
- No abra ni entre en lugares a los que no suele ingresar por ningún motivo
- Por ningún motivo abra o fuerce oficinas cajones o lugares y menos fuera de horario.
- No conteste el teléfono fuera de horario laboral a menos que sea su jefe inmediato o el numero registrado de la persona responsable del inmueble.

Utilice el formato de **REGISTRO DE LLAMADA AMENAZANTE** el cual es un documento de carácter confidencial, que debe ser utilizado durante la llamada, por parte del elemento de Seguridad.

LOGO DE LA EMPRESA

FECHA:	HORA DE INICIO:	HORA DE TERMINO:

DATOS DE LA VOZ:

Tipo de Voz: Hombre ☐ Mujer ☐ Homosexual ☐ Otro: ☐
Explique: _____

Acénto de Voz: Norteño ☐ Costeño ☐ Sudamericano ☐ Extranjero: ☐
Otro: ☐ Explique: _____

Edad de la Voz: Adulto: ☐ Niño: ☐ Anciano: ☐ Joven: ☐ Otro: ☐
Explique: _____

Tono de la Voz: Serio: ☐ Broma: ☐ Amenazante: ☐ Prepotente: ☐ Otro: ☐
Explique: _____

Identifique el consumo de droga o alcohol: Drogado: ☐ Ebrio: ☐ Otro: ☐
Explique: _____

DATOS DEL MENSAJE:

Amenaza de Secuestro: ☐ **A. de Bomba:** ☐ **Amenaza a Ejecutivo:** ☐ **Broma:** ☐

DESCRIBA LA CONVERSACION (ponga atención a los ruidos que se escuchen del otro lado de la bocina):

PRIVADA


Llamada entrante
Llamada De Extorsión
Ciudad de México, CDMX
No contestes
SEGURIDAD EN TODO

Es importante seguir el siguiente procedimiento en el llenado de dicho registro:

1. Anote la fecha en que se recibe la llamada.
2. Anote la hora en que tomo la llamada. Por ningún motivo se lo diga a otra persona ajena al personal autorizado, ya que solo provocaría situación de pánico y descontrol.
3. Especificar el tipo de voz (identificando si es de hombre, de mujer, de niño) y registre la casilla que corresponda en dicho formato.
4. El acento de la voz (norteño, costeño, extranjero, otro).
5. Edad de la voz, señalando en el registro la edad promedio de acuerdo con las características del timbre durante la modulación de su lenguaje.
6. Señale el tono de la voz, indicando el estado de ánimo que se percibe (serio, en broma, enfadado, prepotente.
7. Identifique si por su voz pudiera percibirse que “arrastra la lengua” al hablar para determinar si pudiera estar drogado o ebrio.
8. Al estar hablando con él, identifique otros datos importantes para el llenado de su REGISTRO DE LLAMADA AMENAZANTE:

- Trate de calcular su edad, pero tenga cuidado, la voz de niño se confunde con la de mujer.
- Ruidos que se escuchen del otro lado de la bocina, esto será de gran ayuda, ya que si se escuchan carcajadas, lo más seguro es que se trate de una broma, pero no se confíe.

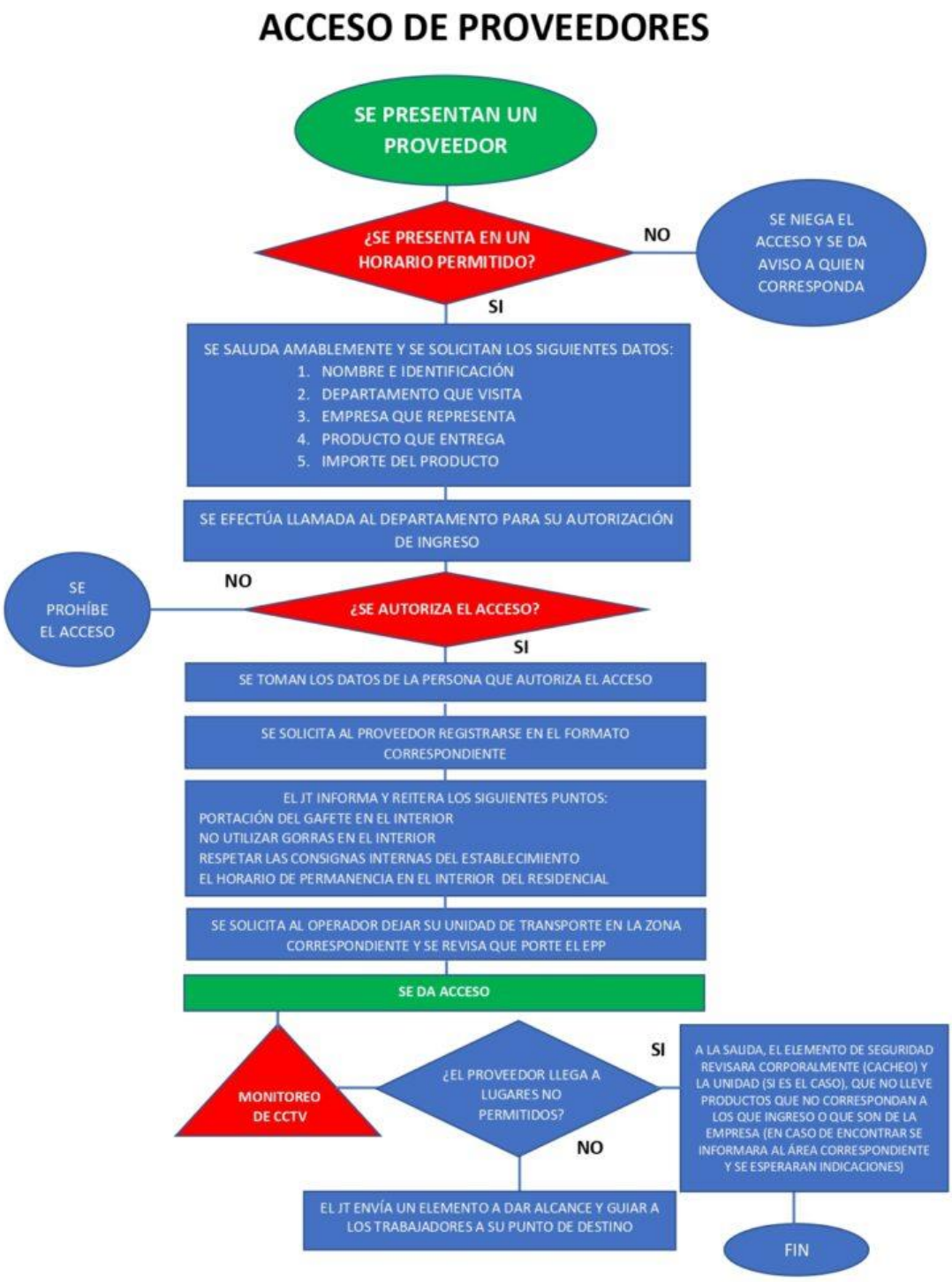
1. La llamada amenazante debe ser atendida en todos los casos, ya que no debe descartar una posible venganza de algún exempleado inconforme y sin escrúpulos, a quien no le importe no sólo el dañar a las instalaciones sino a las personas.
2. El tomar en cuenta los puntos anteriores, le permitirá atender las acciones mínimas necesarias con eficacia y utilizar los medios que tiene a su disposición, y recibir el apoyo oportuno.
3. La llamada amenazante debe ser atendida en todos los casos, ya que no debe descartar una posible venganza de algún exempleado inconforme y sin escrúpulos, a quien no le importe no sólo el dañar a las instalaciones sino a las personas.
4. Al estar hablando con él, identifique otros datos importantes para el llenado de su REGISTRO DE LLAMADA AMENAZANTE:

- Trate de calcular su edad, pero tenga cuidado, la voz de niño se confunde con la de mujer.
- Ruidos que se escuchen del otro lado de la bocina, esto será de gran ayuda, ya que, si se escuchan carcajadas, lo más seguro es que se trate de una broma, pero no se confíe.

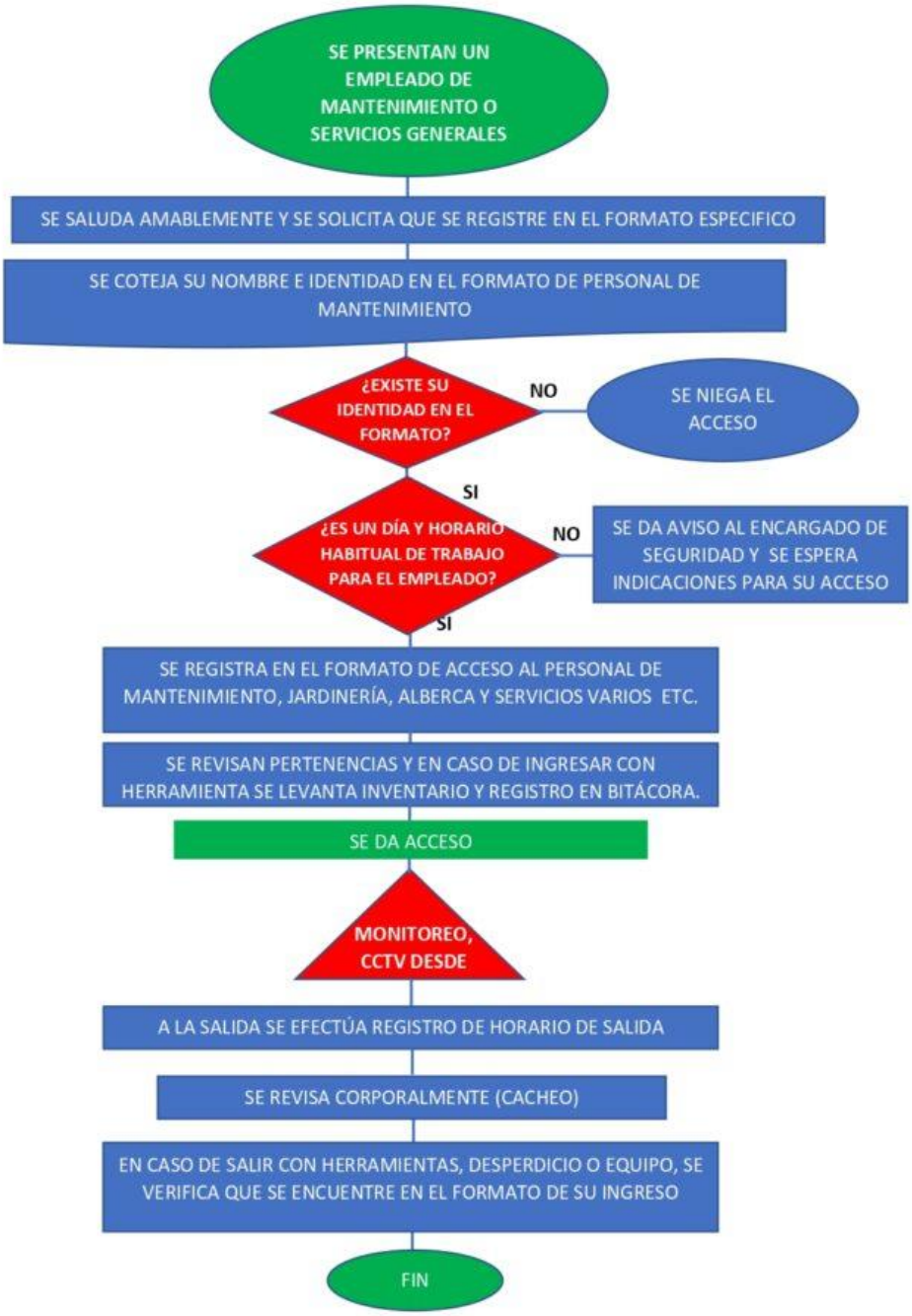
Te compartimos este video el cual puedes utilizar para el personal de seguridad, ya que es muy útil debido a que es una pequeña capacitación pues en la descripción del video puedes acceder a una evaluación del cuestionario y evaluar el conocimiento adquirido.

SEGURIDAD PRIVADA

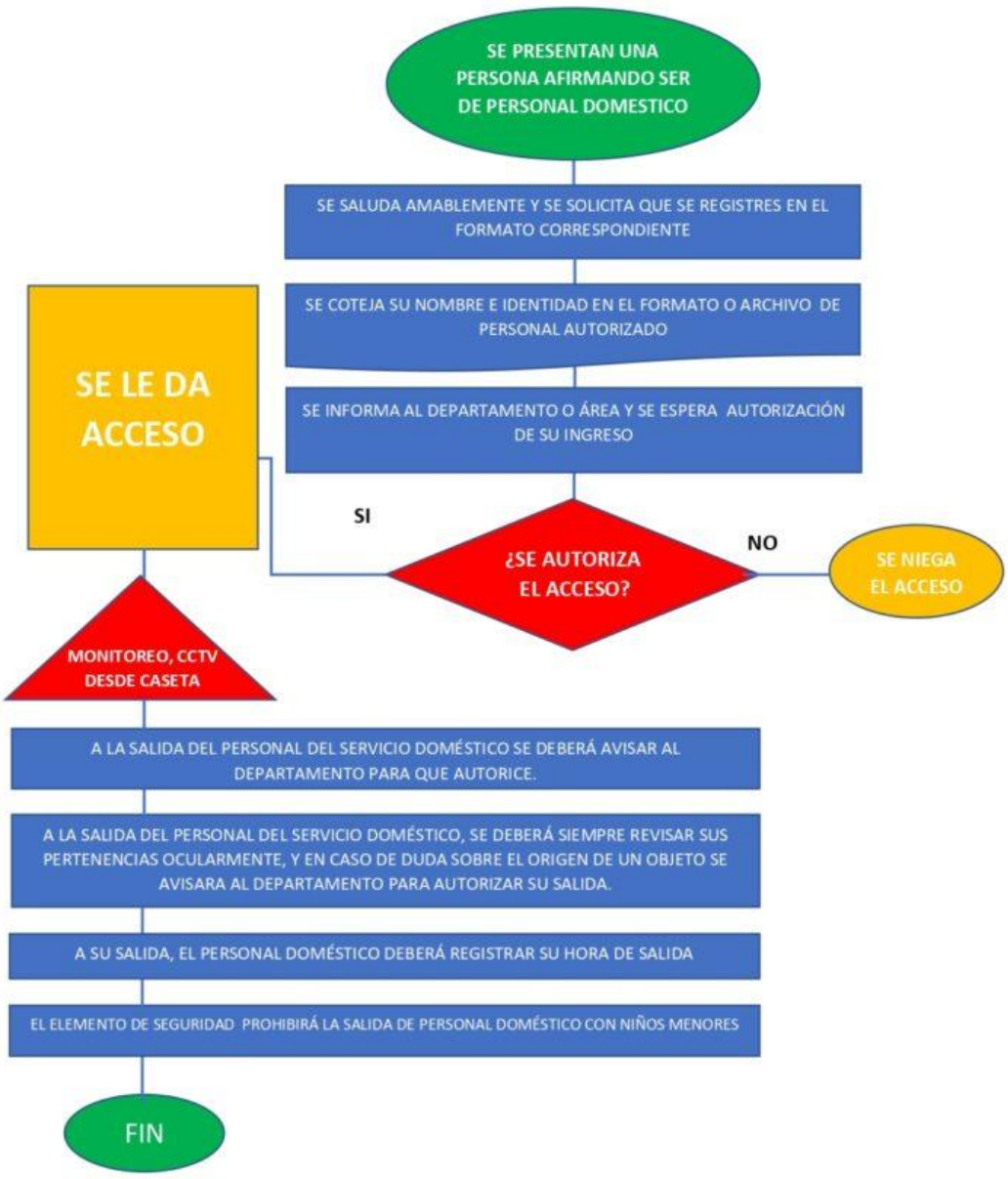
Diagramas de Flujo para el Manual del Guardia



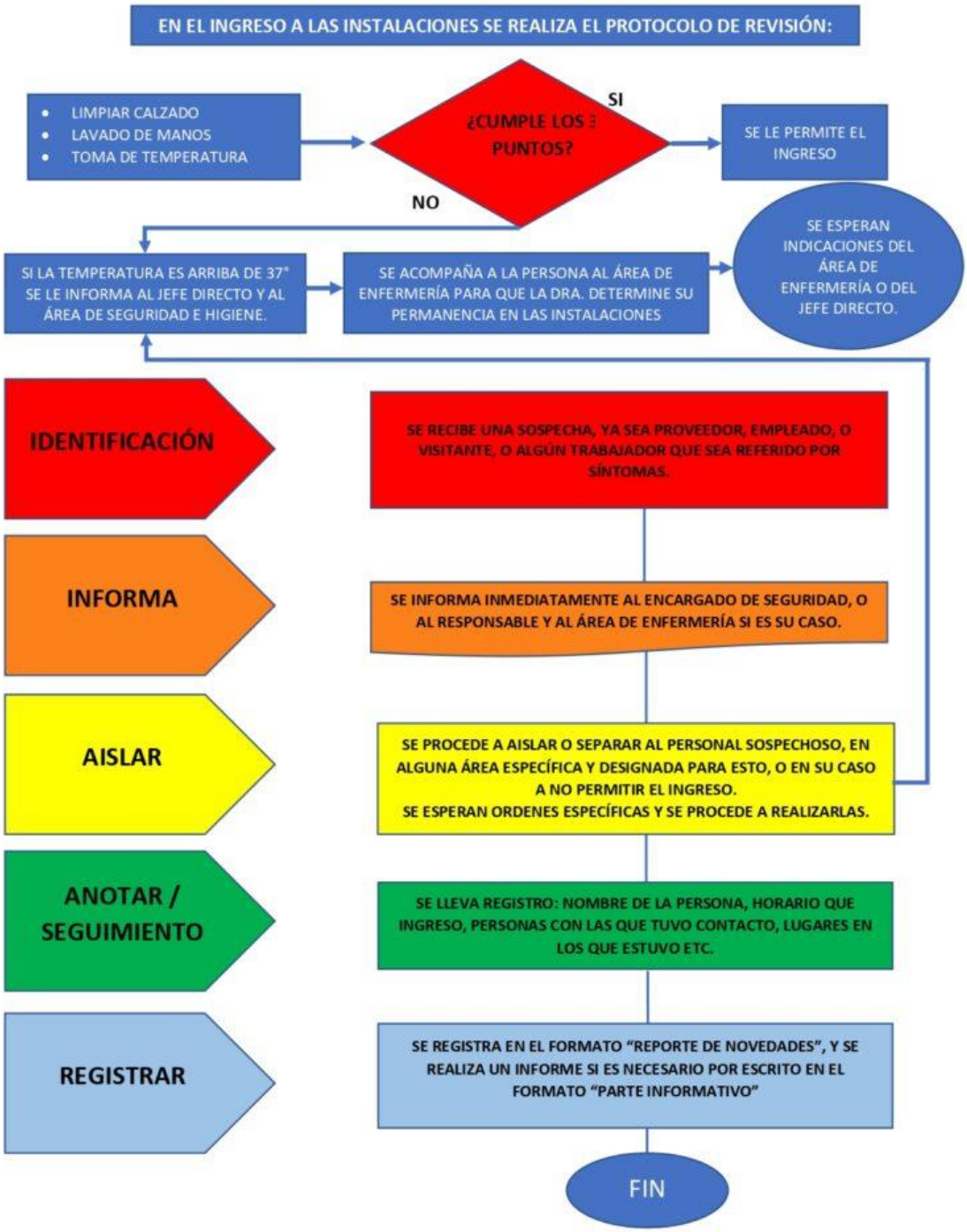
ACCESO DE PERSONAL DE MANTENIMIENTO

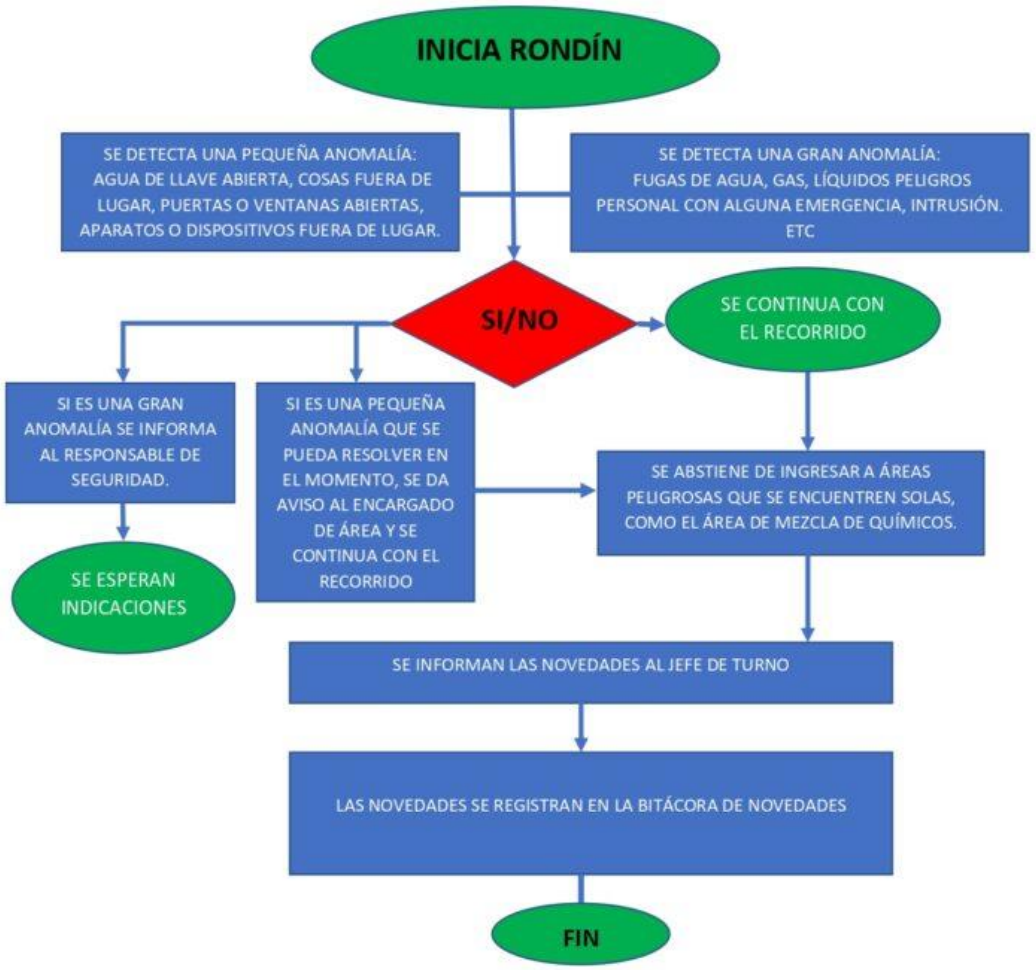


ACCESO DE PERSONAL DOMESTICO



EMERGENCIA POR PANDEMIA




INICIA RONDÍN
SE DETECTA UNA PEQUEÑA ANOMALÍA: AGUA DE LLAVE ABIERTA, COSAS FUERA DE LUGAR, PUERTAS O VENTANAS ABIERTAS, APARATOS O DISPOSITIVOS FUERA DE LUGAR.
SE DETECTA UNA GRAN ANOMALÍA: FUGAS DE AGUA, GAS, LÍQUIDOS PELIGROS PERSONAL CON ALGUNA EMERGENCIA, INTRUSIÓN. ETC
SI/NO
SE CONTINUA CON EL RECORRIDO
SI ES UNA GRAN ANOMALÍA SE INFORMA AL RESPONSABLE DE SEGURIDAD.
SI ES UNA PEQUEÑA ANOMALÍA QUE SE PUEDA RESOLVER EN EL MOMENTO, SE DA AVISO AL ENCARGADO DE ÁREA Y SE CONTINUA CON EL RECORRIDO
SE ABSTIENE DE INGRESAR A ÁREAS PELIGROSAS QUE SE ENCUENTREN SOLAS, COMO EL ÁREA DE MEZCLA DE QUÍMICOS.
SE ESPERAN INDICACIONES
SE INFORMAN LAS NOVEDADES AL JEFE DE TURNO
LAS NOVEDADES SE REGISTRAN EN LA BITÁCORA DE NOVEDADES
FIN

CONTROL DE REVISIONES Y CAMBIOS			
REVISIONES		APARTADO DE MODIFICACION	DESCRIPCION DE LA MODIFICACION
NUMERO	FECHA		
1	12/06/2020	TODO EL DOCUMENTO	SE ELABORO POR PRIMERA VEZ
2	23/04/2022	TODO EL DOCUMENTO	
3			
4			

CUADRO DE FIRMAS		
Elaboró:	Revisó	Autorizó
ING.ITZEL DE LA CRUZ GUZMAN	LIC. PLATÓN MATIAS SANDOVAL	LIC. ABEL SUAREZ VIDAL

SDG SEGURIDAD PRIVADA

CONTROL DE REVISIONES Y CAMBIOS				
N° DE COPIA	**RESPONSABLE**	**CARGO**	**FECHA DE DISTRIBUCION**	**FIRMA**
ORIGINAL				
1				
2				
3				
4				
5				

SDG SEGURIDAD PRIVADA

CUADRO DE FIRMAS		
Elaboró:	Revisó	Autorizó
ING.ITZEL DE LA CRUZ GUZMAN	LIC. PLATÓN MATIAS SANDOVAL	LIC. ABEL SUAREZ VIDAL