



OPERATIVO DE SEGURIDAD



INDICE

OBJETIVOS	3
INTRODUCCIÓN	4
TEMA 1.- ¿QUÉ ES LA VIGILANCIA?	5
TEMA 2.- EL GUARDIA DE SEGURIDAD	7
TEMA 3.- MEDIOS DE VIGILANCIA	14
TEMA 4.- LÍNEAS DE DEFENSA	17
TEMA 5.- REPORTES O BITÁCORAS	21
CONCLUSIÓN	29
BIBLIOGRAFIA	30

OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL:

Al término del curso, el participante reconocerá los medios de vigilancia, funciones y características de un operativo de seguridad de acuerdo al Estándar de Competencia ICET logrando seguir un desarrollo integral de seguridad institucional.

OBJETIVOS PARTICULARES:

Al término de cada tema, el participante:

- Identificará el concepto de vigilancia y seguridad con la intención de hacerle ver lo que su presencia provoca en las personas que resguarda en una empresa mediante estándar de competencia operativo de seguridad.
- Describirá las cualidades básicas que competen a un operativo de seguridad de acuerdo a lo establecido en la Ley de Seguridad Privada del Estado de Nuevo León.
- Reconocerá los medios de vigilancia caseta y rondín con la finalidad de aprovechar los medios de seguridad con que cuenta la empresa.
- Empleará el conocimiento de las líneas de defensa en el desarrollo de sus funciones dentro de la institución ICET o cualquier empresa que custodie.
- Reconocerá que es un reporte o bitácora, los elementos que lo conforman a través de su llenado diario con el fin de mejorar la descripción de elementos que puedan generar un peligro.

INTRODUCCIÓN

El ICET, al ser una institución dedicada a la capacitación y certificación de competencias está expuesta a la presencia de personal docente, alumnos y personas que buscan información acerca de los servicios ofrecidos y pueden deambular por todo el edificio con la posibilidad de que puedan ocasionar condiciones inseguras.

La seguridad del personal, el equipo y las instalaciones es una prioridad para el ICET, pueden existir condiciones inseguras, sabotaje o intromisión del cual el personal educativo y/o administrativo pudiera no darse cuenta por estar en sus funciones asignadas.

Es por esto que se debe contar con personal capacitado que detecte las condiciones inseguras, riesgos potenciales y controle y reporte situaciones de riesgo.

El presente manual surge de la necesidad de capacitar y estandarizar las funciones del personal vigilante presencial del ICET a fin de que desempeñe su labor de manera profesional y de acuerdo a los lineamientos de la institución.

TEMA 1. ¿QUÉ ES LA VIGILANCIA?

Actos desarrollados por una o varias personas con los apoyos adecuados y el equipo necesario para proporcionar protección a instalaciones, casas habitación, lugares de recreo, etc.

Implica que se desempeñe con sutileza pero NO más de lo debido.

El trabajo de un guardia es 90% PREVENTIVO.

Se considera entonces que la función de un guardia de seguridad es proteger y salvaguardar las instalaciones, los bienes y el factor humano de una empresa.



SEGURIDAD

La palabra seguridad significa libre de cualquier peligro o daño, estado mental que produce un sentimiento de que se está fuera de todo peligro ante cualquier circunstancia.

Todos tenemos la necesidad de sentirnos protegidos, contra todo aquello que pueda perturbar o atentar contra nuestra integridad física, moral, social y hasta económica.



TEMA 2.- EL GUARDIA DE SEGURIDAD O VIGILANTE

Los primeros centinelas se establecieron en la antigua Roma durante el gobierno del emperador César Augusto y sus funciones eran la de servir como un cuerpo élite de la seguridad del Cesar, una especie de fuerza policial que mantenía el orden público y servía de apoyo en caso de incendios.

Todo personal de "Protección y Seguridad" deberá poseer valores que lo harán un mejor empleado de confianza.

VALORES

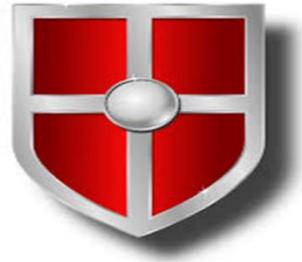
- ✓ Honestidad
- ✓ Lealtad
- ✓ Discreción
- ✓ Seriedad
- ✓ Cortesía
- ✓ Honradez
- ✓ Disciplina
- ✓ Paciencia



¡Sin Valores NO puedes hacer Seguridad!

ESCUDO

- ✓ Capacitación
- ✓ Consignas
- ✓ Controles
- ✓ Manuales
- ✓ Procedimientos
- ✓ Políticas
- ✓ Reglamento
- ✓ Sistemas



CUALIDADES DEL GUARDIA DE SEGURIDAD



Toda gerencia o empresa busca personas que puedan responder de manera rápida y efectiva ante las diferentes situaciones que surjan en su labor diaria.

- ✓ Por ese motivo el Guardia debe de ser ante todo una persona: responsable (con capacidad de respuesta), con una excelente presencia personal, muy educado y sobre todo debe de acatar las órdenes y disposiciones dadas por sus superiores o gerencia.

- ✓ Deberá de presentarse unos quince minutos antes de tomar su turno para informarse de las novedades.

- ✓ Ser puntual y prestar su servicio con atención.

- ✓ Cumplir con las órdenes impartidas por sus superiores jerárquicos.

- ✓ Garantizar confidencialidad en todas sus tareas y obligaciones.

- ✓ Enterarse de las novedades (Reportes)

- ✓ Ser extremadamente discreto a la hora de brindar cualquier tipo de respuesta.

- ✓ Mantener el orden dentro de las instalaciones.

- ✓ Tener una conducta intachable tanto dentro como fuera de su trabajo.

- ✓ Cuidar las instalaciones y bienes del lugar de trabajo.

- ✓ Salvo expresa orden o causa justificada jamás abandonara su puesto de trabajo.
- ✓ Tener su uniforme o vestimenta en impecables condiciones.
- ✓ Presentarse aseado, uniformado y con calzado ilustrado.
- ✓ No deberá de consumir ningún tipo de alimento o bebidas alcohólicas durante el servicio.
- ✓ Darse a respetar.
- ✓ No entablar relaciones de amiguismo ni de confianza con los demás compañeros o empleados del establecimiento.
- ✓ No usar lentes oscuros.

EL GUARDIA DE SEGURIDAD NO ES UN POLICIA

Es importante que el Guardia de Seguridad Privada tenga bien en claro que NO es un policía. Por lo tanto no posee las mismas atribuciones, deberes y obligaciones que un miembro de la fuerza policial.

Por tal motivo debe evitar excederse en sus responsabilidades de Guardia, su tarea estará marcada por las indicaciones que sus superiores o la empresa ha depositado en usted y no caer en excesos; por esta razón deberá seguir las indicaciones acordadas y evitar a toda costa ser impulsivo en sus decisiones.

CONDICIÓN FISICA



No es por cuestiones de buena apariencia, discriminación, ni nada relacionado a eso, pero el guardia de seguridad debe estar en forma.



El guardia de seguridad debe estar apto para correr, saltar y realizar cualquier otra hazaña en cualquier situación de emergencia que se le pueda presentar.

EL LADRON



POR FAVOR NO HAGA ESTO!!!

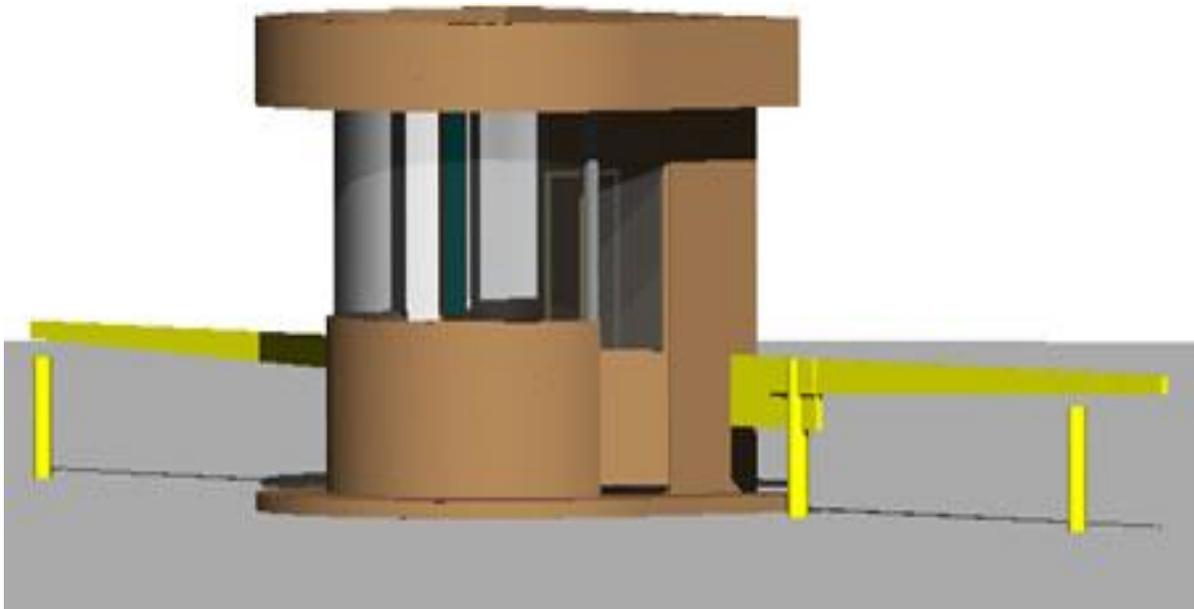


TEMA 3.- MEDIOS DE VIGILANCIA



- Vigilancia en caseta
- La ronda de vigilancia

VIGILANCIA EN CASETA



- Es un punto estratégico.
- Es un punto que da visibilidad.
- Es un punto de reten.

- Se controla el personal propio de la empresa, en las horas de entrada y salida de los turnos, para vigilar el estado físico en que entra el personal o sale de laborar.
- Controla entradas y salida de vehículos propios o ajenos a la empresa.
- Controla llaves.
- Controla Materiales.
- Controla las novedades de los turnos anteriores (informes, rondas, etc.)
- Controla las Rondas.

LA RONDA DE VIGILANCIA



Es el recorrido que un guardia realiza por una ruta prediseñada, que puede ser fija o variable en itinerario y tiempo, el cual, el guardia deberá llegar a diferentes puntos fijos, en los cuales se encuentran ubicadas las estaciones de control del reloj de vigilancia.

OBJETIVO DE LA RONDA DE VIGILANCIA

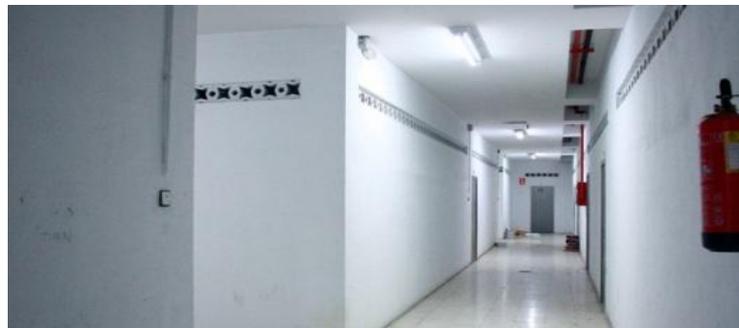
La Ronda sirve para checar su ubicación y las perfectas condiciones de: puertas, cerraduras, candados, ventanas, tragaluces, basura, desperdicios, aceites, equipos, extintores que deben estar colocados convenientemente.

- Revisar el exterior e interior de la empresa y sus condiciones de seguridad.
- Revisar que no se hayan quedado conectadas: cafeteras, computadoras, luces, etc.
- Revisar carros sospechosos dejados en el estacionamiento.

MEDIOS QUE UTILIZA LA VIGILANCIA PARA DESARROLLAR SU TRABAJO



- Animales (Perros)
- Relojes checadores (mecánicos y eléctricos).
- Candados.
- Alarmas,
- Iluminación, etc.
- Electrónicos (Radio, Celular Circuito cerrado)
- Vehículos (Patrulla, Moto, Bicicleta, etc.)



TEMA 4.- LINEAS DE DEFENSA

Los sistemas más modernos de protección a las instalaciones, están basados en el sistema denominado 3 líneas de defensa o 3 círculos de defensa.

- **La 1ª línea Perimetral**
- **La 2ª Línea Perimetral**
- **La 3ª Línea Perimetral**



LA 1ª LÍNEA PERIMETRAL

LA CONSTITUYE EL PERÍMETRO DE LA EMPRESA

En esta se integran todos aquellos lugares de la empresa que colindan: a vías públicas, carreteras, caminos, escuelas, plazas, o que limitan con otras propiedades.



¿CÓMO LO PROTEJEMOS?

- Con personal en ronda.
- Con luz dirigida al exterior.
- Cámaras de Circuito Cerrado de Televisión.
- Muros resistentes y protegidos con alarmas de vibración empotradas en las paredes.
- Normalmente es protegida por bardas, cercas de malla ciclónica, cerca de alambre de púas y setos.
- En esta línea se integran las casetas de control de accesos.
- **Esta línea debe proporcionar máxima visibilidad hacia el exterior y dificultad de observación hacia el interior.**

LA 2ª. LÍNEA PERIMETRAL

LA CONSTITUYE EL EXTERIOR DEL EDIFICIO, Y ESTÁ INTEGRADA POR PAREDES, VENTANAS, CERCAS, PISOS Y TECHOS



¿CÓMO LO PROTEJEMOS?

- Con fuertes paredes.
- Con buenos y resistentes marcos.
- Con puertas sólidas.
- Con cerraduras de seguridad.
- Con mirillas de observación de interior a exterior.
- Con buena iluminación exterior.
- Con buena vigilancia.
- Con alarmas para puertas y ventanas.
- **Con rigurosos controles de supervisión para revisar las condiciones exteriores del edificio.**

La 3ª Línea Perimetral: **PROTECCIÓN A LAS INSTALACIONES**

La 3ª Línea Perimetral: Está integrada por el interior de las instalaciones, espacios de trabajo en el interior de las edificaciones y es una de las más diversificadas para vigilar: esto incluye: cajas fuertes, archiveros, bóvedas, escritorios, objetos de valor, piezas de museo, etc.



¿CÓMO LO PROTEJEMOS?

- Buena vigilancia interior, apoyada en estación de control.
- Adecuada iluminación al interior.
- Adecuadas cerraduras para escritorios, archiveros y lugares donde se acumulen valores o documentos.
- Alarmas para cajas fuertes, Control restringido de entrada de personas, sobre todo en áreas de computación básicas o lugares donde se resguarden valores, documentos, información confidencial, etc.

TEMA 5.- REPORTES O BITÁCORAS



Es el tiempo histórico de personas y materiales que entran y salen de una empresa.

Debe utilizar formatos designados incluyendo su: fecha, hora exacta, dirigido al jefe, con nombre y firma.

¿Qué?, ¿Cuándo? ¿Dónde?, Qué paso?, Con quien paso?, A que vino?, ¿Qué carro traía, cuando entró?, ¿A qué hora entró y salió? , ¿Kilometraje? , ¿Gasolina? , Qué carro traía?, Qué material entró y que se llevó?, ¿Quién firmó la salida?, ¿Qué tipo de identificación dejó?, ¿Alguna observación?

PARA QUE SIRVE UN REPORTE

Los reportes son esenciales para la protección de un negocio.

- Informan a los jefes o superiores de las condiciones que necesitan corregirse.
- Para usarse como un historial o referencia de personas y materiales que entran y salen de la empresa.
- Para llevar a cabo investigaciones.
- Si sucediera un accidente mientras esté desempeñando sus deberes, no importa lo simple que sea, entregue a su jefe inmediato un informe por escrito, y detallado que incluya nombres y direcciones de los participantes y los testigos.
- NO informará opiniones personales, solo hechos.

RECUERDE ESTO:

EL GUARDIA OBSERVA TODO, APUNTA TODO, REPORTA TODO, Y NO SE LE PASA NADA!!!

Muy importante: Exactitud, Detalles, Secuencias, Brevedad, limpieza y letra entendible.

¿QUÉ DEBE INFORMARSE?

- Incendios o riesgos
- Escape de gases o vapor
- Desborde de agua o líquidos
- Luces encendidas
- Robo, accidente o daños a la propiedad
- Equipo eléctrico defectuoso
- Violaciones de reglamentos o normas de la empresa
- Evidencias de sabotaje
- Problemas surgidos con empleados, visitantes, estudiantes, contratistas, etc.
- Cualquier suceso anormal observado por el oficial de seguridad durante su turno.



IDENTIFICACIÓN DE PERSONAS

De las personas se puede describir lo siguiente:

A.- Generalidades:

- Nombre
- Edad
- Sexo
- Raza
- Color
- Peso
- Altura
- Cuerpo



B.- Características específicas:

- Singularidades: (cabeza chica, mediana, grande, lunares, tatuajes, defectos físicos, manchas)
- Manerismos: (Habla, Gays, Machorras)
- Características cambiables: (Pelo, Barba, ropa, bigote, lentes, gorra).



CONTROL E IDENTIFICACIÓN DE PERSONAS

El personal de seguridad tiene la importante tarea de vigilar y al mismo tiempo controlar y proteger a las diferentes personas que ingresan a la planta; por tal motivo deberemos de clasificar a las mismas en tres grandes grupos con la finalidad de diferenciarlas entre sí:

1.- Los visitantes o clientes.

2.- Los proveedores, cobradores y mensajeros.

3.- Los empleados.

1.- Los visitantes o clientes:

- Son todas aquellas personas que concurren a la empresa, pero no pertenecen al personal diario de la misma.
- Sus motivos pueden ser muy diversos: comprar, divertirse, pasear, visitar, entrevistas, citas y también por supuesto ROBAR.



2.-Los proveedores, mensajeros y cobradores:

- Estos suelen ser fácilmente identificables por el uniforme que llevan, los mismos tienen un claro propósito y un lugar determinado hacia donde se dirigen.
- Es tarea del guardia registrar su ingreso, sus datos, hora de entrada y salida, que fue lo que ingreso y que salió de mercancía.



3.-Los empleados:

- Son todas aquellas personas que trabajan dentro de la empresa diariamente, por tal motivo deben de ser correctamente identificados por todos los guardias de seguridad.



¿CONOCES EL REGLAMENTO Y POLÍTICAS DE SEGURIDAD DE LA EMPRESA?

- EPP?: bota de seguridad, casco, lentes, chaleco, overol, gafete.
- Horarios?: para recibir material, comida, visitas, salidas y entradas de personal a trabajar.
- Hojas del IMSS?: Contratistas y transportistas.
- No Fumar?: Saber donde están las áreas autorizadas y restringidas
- Transportistas?: Vestimenta para entrar, que ropa está autorizada.



REGLAMENTO

1.- Apoyos externos en caso de emergencia:

(directorio actual de las dependencias públicas, teléfonos de los ejecutivos y empleados).

2.- Vigilancia perimetral:

Monitoreo permanente, cierre y seguridad de cierre de oficinas, aulas, laboratorios, áreas de sistemas, de telefonía, energía eléctrica, bajo horario.

3.- Identificación y control de accesos:

Personas (mostrar gafete de identificación), *Estudiantes* (mostrar credencial), *Visitas y Proveedores* (mostrar identificación oficial y solicitar autorización de pase), *Materiales* (firmas autorizadas de entradas y salidas), *Vehículos* (bajo control de pase autorizado)

4.- Vigilancia y control de áreas internas:

Punto clave en la seguridad de una instalación, para detectar situaciones sospechosas.

5.- Vigilancia en el estacionamiento:

Vehículos dejados por mucho tiempo.

6.- Concientización, capacitación y entrenamiento del personal.

CONCLUSIONES

En el presente material hemos visto desde el concepto de vigilancia y seguridad, donde la sola presencia del guardia provoca en el personal una sensación de seguridad. Cuáles son las características deseadas en un operativo de seguridad y cómo podemos llegar a ser un guardia modelo cuidando estos sencillos puntos.

Llevando los temas de lo más sencillo a lo más complejo continuamos con los medios de vigilancia desde la caseta hasta los rondines, reconociendo la importancia de conocer las instalaciones para identificar alguna diferencia que se pudiera presentar.

Las Líneas de defensa de una empresa, que las caracteriza y cómo se pueden proteger con la actuación del operativo de seguridad.

Por último los reportes o bitácoras de registro de entradas, salidas, hechos, accidentes o situaciones fuera de lo común en estos es muy importante la práctica diaria con el fin de hacer reportes más completos y descriptivos de la situación que pasa en el momento de la guardia tanto de las instalaciones como de las personas.

BIBLIOGRAFÍA

- Estándar de Competencia ICET, Basado en Estructura Metodológica del CONOCER, 29 de Abril de 2019.
- Ley de Seguridad Privada del Estado de Nuevo León.