



## Esquema de certificación para funciones de seguridad privada

### Alcance / Categoría de certificación

Supervisor de servicios de seguridad privada intramuros.

### Descripción del trabajo y las tareas

1. Distribuir al personal en los puntos de control conforme a las necesidades del servicio.
2. Verificar que el personal asignado este en su área de trabajo.
3. Revisar que los guardias asignados a cada servicio tengan los protocolos, instructivos, procedimientos, formatos aplicables y las consignas generales y específicas (ver anexo 1) en físico o electrónico.
4. Verificar de forma visual que los guardias asignados al servicio tengan acceso a un medio de comunicación (aplicaciones de celular, vía telefónica o radiofrecuencia) para reportar sus actividades a los grupos de trabajo.
5. Inspeccionar visualmente que los guardias cuenten con el uniforme completo (gorra, camisa, pantalón, botas, identificación), limpio y se porte adecuadamente y cuenten con los recursos asignados al servicio (lámpara, arma de fuego reglamentaria, chaleco antibalas, carrilleras, PR-24, gas pimienta, taser, llaves de acceso)
6. Evaluar el desempeño del guardia con base en la retroalimentación del cliente y de los reportes emitidos por el guardia, mediante un reporte.
7. Responder ante situaciones de emergencia tales como, conatos de incendio, sismos, robos, asaltos, intrusión, soborno y accidentes relacionados al servicio, y resolver las situaciones que están a su alcance, así como, hacer recomendaciones cuando no están a su alcance.
8. Servir de apoyo para el enlace entre la policía, bomberos, servicio médico, protección civil, clientes, la empresa de seguridad privada, usuarios y comunidad durante las emergencias.
9. Participar en los simulacros sobre los protocolos de emergencia (conatos de incendio, sismos, robos, asaltos, intrusión, soborno y accidentes) y elaborar un reporte sobre el desempeño de los guardias durante el simulacro.
10. Investigar incidentes, accidentes (laborales o de seguridad) y violaciones a los controles de seguridad (acceso a las instalaciones, a información confidencial, a equipo o material peligroso, artículos de valor) en los servicios y emitir los reportes correspondientes al cliente y a la empresa de seguridad, y a las autoridades solo cuando se hayan violado leyes y/o reglamentos.
11. Respetar y asegurar que los guardias de seguridad respeten los derechos humanos (ver anexo 2) de los clientes, usuarios, compañeros, autoridades y comunidad, confirmando que los guardias conocen y han firmado los códigos de conducta/ética u otro acuerdo legalmente ejecutable que los obligue a respetar los derechos humanos.
12. Para los servicios donde se utilizan armas de fuego, se debe solicitar al guardia que muestre su permiso para portar arma de fuego y el arma de fuego asignada, esta debe ser congruente con la Ley federal de armas de fuego y explosivos.

### Competencia requerida

- Conocimientos en:
  - Procedimientos operativos de seguridad privada
  - Protocolos de atención a emergencias (conatos de incendio, sismos, robos, asaltos, intrusión, soborno y accidentes)
  - Atención de quejas
  - Servicios públicos de emergencia
  - Funciones de un guardia de seguridad privada
  - Derechos humanos aplicables a la seguridad privada
  - Ley Nacional de Uso de la Fuerza
  - Ley Federal de Seguridad Privada
  - Ley Federal de Armas de Fuego y Explosivos
  - Código general de vestimenta para empresas de seguridad privada
  - Consignas generales para personal de seguridad privada
  - Consignas específicas para personal de seguridad privada
  - Equipo básico para guardias de seguridad privada.
  - Identificación de riesgos en materia de seguridad privada
- Educación secundaria terminada
- Experiencia laboral de al menos 2 años como supervisor de seguridad privada o puestos similares.
- Habilidades:
  - Manejo de personal
  - Observación
  - Liderazgo



## Esquema de certificación para funciones de seguridad privada

- Toma de decisiones
- Para capacitar personal
- Redacción de informes
- Conducción de vehículo particular y motocicleta.

### Prerrequisitos:

- Para aplicar a la certificación no es necesaria la finalización de una capacitación específica con QSR.
- Documento probatorio de que trabaja, actualmente, como supervisor de seguridad privada o en un puesto similar.
- Constancias de formación sobre:
  - Ley Nacional de uso de la Fuerza.
  - Ley Federal de seguridad privada.
  - Ley Federal de Armas de Fuego y Explosivos
  - Inducción a aspectos generales de seguridad privada (debe incluir al menos la vestimenta, consignas, equipo y procedimientos operativos)
  - Atención de emergencias conatos de incendio, sismos, robos, asaltos, intrusión, soborno y accidentes
  - Derechos humanos.
  - Identificación de riesgos en seguridad privada.
- Documento probatorio de al menos 2 años de experiencia en puestos de supervisión de servicios de seguridad privada o similares (Carta de recomendación laboral, Constancia laboral)
- Certificado de secundaria terminada.
- Carta de antecedentes no penales con expedición no mayor a 3 meses.
- Examen médico
- Licencia de manejo tipo A

### Código de conducta (deberes de la persona certificada):

1. Respeto a los Derechos Humanos
  - Dignidad y Respeto: Tratar a todas las personas con dignidad, respeto y cortesía, sin discriminación alguna basada en raza, género, orientación sexual, religión, etnia, edad, o cualquier otra condición.
  - Prohibición de Tortura y Malos Tratos: Prohibir y prevenir cualquier forma de tortura, trato cruel, inhumano o degradante, así como cualquier forma de abuso físico o verbal.
2. Cumplimiento Legal
  - Adherencia a la Legislación: Cumplir con todas las leyes y regulaciones locales, estatales y nacionales aplicables a la seguridad privada en México.
3. Ética y Profesionalismo
  - Integridad: Actuar con honestidad e integridad en todas las circunstancias, evitando cualquier conducta que pueda comprometer la reputación de la empresa o del sector de la seguridad privada.
  - Conflicto de Intereses: Evitar situaciones de conflicto de intereses y reportar cualquier potencial conflicto de manera oportuna.
4. Confidencialidad
  - Protección de Información: Mantener la confidencialidad de toda la información sensible a la que se tenga acceso durante el desempeño de sus funciones, protegiendo datos personales y confidenciales.
  - No Divulgación: No divulgar información sobre las medidas de seguridad, procedimientos, planes de emergencia u otros detalles operativos a personas no autorizadas.
5. Uso de la Fuerza
  - Proporcionalidad: Usar la fuerza solo cuando sea estrictamente necesario y en la medida proporcional al nivel de la amenaza enfrentada.
  - Reporte de Incidentes: Reportar inmediatamente cualquier incidente en el que se haya utilizado la fuerza, siguiendo los protocolos establecidos y proporcionando un informe detallado.
6. Responsabilidad y Supervisión
  - Supervisión Efectiva: Asegurar la adecuada supervisión y control de los guardias de seguridad bajo su responsabilidad, promoviendo el cumplimiento de las políticas y procedimientos de seguridad.
  - Capacitación Continua: Promover y participar en programas de capacitación continua para el personal de seguridad, asegurando que mantengan un alto nivel de competencia y profesionalismo.
7. Interacción con Clientes y el Público



## Esquema de certificación para funciones de seguridad privada

- Servicio al Cliente: Proporcionar un servicio al cliente de alta calidad, atendiendo a las necesidades y preocupaciones de los clientes de manera oportuna y profesional.
  - Gestión de Quejas: Gestionar y resolver las quejas del público y los clientes de manera justa, rápida y eficaz.
8. Prevención y Reporte de Abusos
- Prevención de Abusos: Tomar medidas proactivas para prevenir abusos de poder y comportamientos inapropiados dentro del equipo de seguridad.
  - Mecanismos de Reporte: Establecer y mantener mecanismos seguros y confidenciales para que los empleados puedan reportar abusos, irregularidades y violaciones al código de conducta.
9. Transparencia y Rendición de Cuentas
- Transparencia Operativa: Ser transparente en todas las operaciones de seguridad, proporcionando informes claros y detallados a los clientes y a la dirección de la empresa.
  - Rendición de Cuentas: Aceptar la responsabilidad por sus acciones y decisiones, y rendir cuentas a la dirección de la empresa y a las autoridades competentes.
10. Compromiso con la Comunidad
- Responsabilidad Social: Fomentar una relación positiva con la comunidad local, respetando las culturas, costumbres y normas locales.
  - Colaboración: Colaborar con las autoridades locales y otras organizaciones relevantes para promover la seguridad y el bienestar de la comunidad.
11. Seguridad y Salud
- Protocolos de Emergencia: Establecer y seguir protocolos claros y efectivos para responder a emergencias y situaciones de crisis.
  - Armas letales y no letales: Verificar que el guardia de seguridad porte las armas letales o no letales correspondientes al servicio asignado y denunciar el uso de cualquier otro tipo de arma no permitida o asignada.
12. Capacitación
- Asegurar que el personal que preste servicios de seguridad reciba una formación y capacitación profesional inicial y continuada.

### Crterios para la certificacin inicial.

Ley Nacional Sobre El Uso De La Fuerza  
Ley Federal De Seguridad Privada  
Ley Federal de Armas de Fuego y Explosivos  
Derechos humanos establecidos por la CNDH

### Métodos de evaluacin para la certificacin inicial.

1. Revisin de registros de los prerrequisitos
2. Examen teórico sobre las funciones de supervisores de seguridad privada y los criterios de certificacin
3. Evaluacin en campo sobre el desempeo del candidato

### Crterios para la vigilancia de la certificacin.

No hay vigilancias

### Crterios para la renovacin de la certificacin.

No hay renovacin de la certificacin

### Crterios para suspender y retirar la certificacin

#### Suspensin

1. Incumplir con las clusulas establecidas en el contrato de prestacin de servicios FPVT-15-5
2. Como resultado de la investigacin de una queja sobre el incumplimiento del cdigo de conducta.
3. No cubrir el pago de la cuota del servicio.

#### Cancelacin

4. Si no se resuelven las causas que originaron la suspensin en un plazo mayor a 6 meses.
5. Por decisin del cliente

### Crterios para efectuar cambios en el alcance o en el nivel de certificacin

Por el momento, no hay otros alcances para el presente esquema.

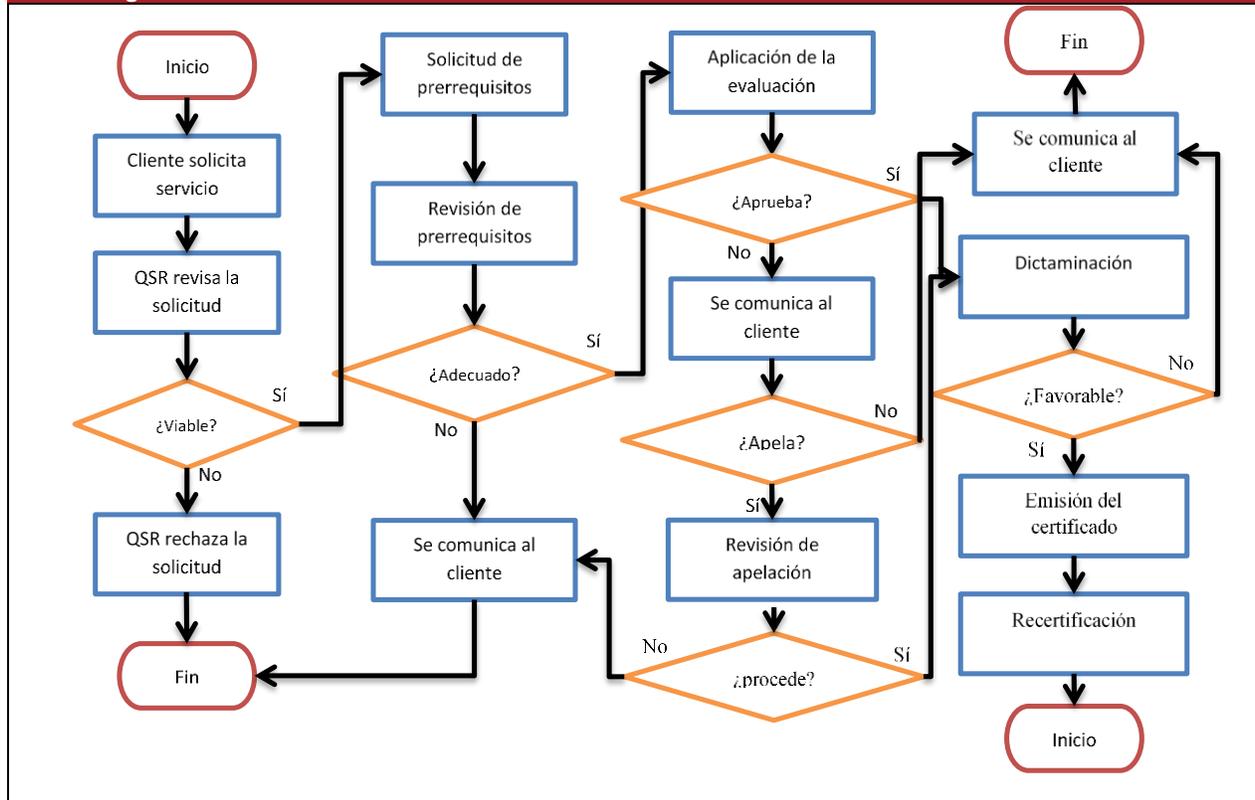


## Esquema de certificación para funciones de seguridad privada

### Costo de la certificación (MXN)

Costo base de la certificación: \$35,000  
Honorarios del examinador: \$5,000  
Gastos administrativos: \$5,000  
Emisión del certificado: \$5,000  
Total: \$50,000 + IVA, por persona

### Proceso general de la certificación



## Esquema de certificación para funciones de seguridad privada

---

### Anexo 1 Consignas generales y específicas:

Algunos ejemplos de **consignas generales** pueden incluir, pero no se limitan a:

1. Puntualidad y Asistencia
  - Llegada a tiempo: El guardia debe llegar a su puesto de trabajo con suficiente antelación para recibir el reporte del turno anterior.
  - Asistencia obligatoria: Debe asistir puntualmente a todas las reuniones, capacitaciones y eventos requeridos por la empresa.
2. Uniforme y Presentación
  - Uniforme completo: Usar el uniforme reglamentario completo, limpio y en buen estado.
  - Identificación: Portar la identificación visible y en todo momento.
  - Higiene personal: Mantener una apariencia personal pulcra y adecuada.
3. Conocimiento del Puesto
  - Familiarización: Conocer perfectamente las instalaciones, accesos, salidas de emergencia, sistemas de seguridad y áreas de riesgo.
  - Plan de emergencias: Conocer y estar familiarizado con los procedimientos de emergencia y evacuación.
4. Vigilancia y Patrullaje
  - Rondas periódicas: Realizar rondas de vigilancia a intervalos establecidos, cubriendo todas las áreas asignadas.
  - Observación y reporte: Mantenerse alerta y observar cualquier actividad inusual o sospechosa. Reportar inmediatamente cualquier incidente o anomalía.
5. Control de Acceso
  - Verificación: Controlar y registrar el acceso de personas y vehículos a las instalaciones, verificando identidades y autorizaciones.
  - Registro: Mantener un registro actualizado de las entradas y salidas, incluyendo detalles relevantes como hora, propósito y duración de la visita.
6. Respuesta a Incidentes
  - Protocolo de acción: Actuar según los protocolos establecidos en caso de incidentes como robos, vandalismo, emergencias médicas, incendios u otras situaciones de riesgo.
  - Notificación: Informar de inmediato a sus superiores y, si es necesario, a las autoridades competentes.
7. Comunicación
  - Equipos de comunicación: Usar correctamente los equipos de comunicación (radios, teléfonos, etc.) para mantener una comunicación constante y efectiva con el centro de control y otros miembros del equipo de seguridad.
  - Reporte de actividades: Informar al final de cada turno sobre todas las actividades realizadas y cualquier incidente ocurrido.
8. Confidencialidad
  - Información sensible: Manejar con discreción cualquier información confidencial a la que tenga acceso durante el desempeño de sus funciones.
  - No divulgación: No divulgar información sobre las medidas de seguridad, procedimientos, planes de emergencia u otros detalles operativos a personas no autorizadas.
9. Relaciones Interpersonales
  - Trato respetuoso: Tratar a todas las personas con respeto y cortesía, independientemente de la situación.
  - Resolución de conflictos: Gestionar conflictos de manera profesional y buscar soluciones pacíficas y efectivas.
10. Capacitación y Actualización
  - Formación continua: Participar activamente en programas de capacitación y actualización proporcionados por la empresa.
  - Mejora continua: Estar dispuesto a aprender y mejorar continuamente sus habilidades y conocimientos.
11. Cumplimiento Legal
  - Regulación y leyes: Cumplir con todas las leyes y regulaciones locales, estatales y nacionales aplicables a la seguridad privada.
  - Documentación: Tener siempre en regla y portar consigo la documentación legal requerida para el ejercicio de su función.
12. Informe y Documentación
  - Registro diario: Llevar un registro detallado de las actividades diarias, incidentes y observaciones importantes.

## Esquema de certificación para funciones de seguridad privada

- Reportes: Redactar informes precisos y completos sobre cualquier incidente o situación relevante.

Las **consignas específicas** son actividades obligatorias establecidas por el contratante del servicio de seguridad e incluyen actividades muy particulares a desarrollar, dichas consignas pueden ser, más no se limitan a:

### 1. Control de Acceso en Horas No Operativas

- Verificación de Personal Autorizado: Durante las horas no operativas (antes de la apertura y después del cierre), permitir el acceso únicamente a personal autorizado del centro comercial, verificando sus credenciales.
- Registro de Acceso: Mantener un registro detallado de todas las entradas y salidas, incluyendo nombre, hora de ingreso y salida, y propósito de la visita.

### 2. Monitoreo de CCTV

- Revisión Constante: Monitorear las cámaras de vigilancia en tiempo real para detectar cualquier actividad sospechosa o incidentes en las áreas comunes, pasillos, y puntos de acceso.
- Reporte Inmediato: Reportar inmediatamente cualquier actividad inusual al supervisor y registrar el incidente en el libro de guardia.

### 3. Patrullaje de Estacionamientos

- Rondas Frecuentes: Realizar rondas de patrullaje en el estacionamiento cada 30 minutos, prestando especial atención a vehículos estacionados por largos periodos y actividades sospechosas.
- Asistencia a Clientes: Proporcionar asistencia a clientes que requieran ayuda en el estacionamiento, como encontrar su vehículo o en caso de problemas con su auto.

### 4. Control de Acceso a Áreas Restringidas

- Acceso Restringido: Asegurar que las áreas restringidas, como las salas de control, cuartos eléctricos y áreas de mantenimiento, estén siempre cerradas con llave y solo accesibles para personal autorizado.
- Registro de Ingreso: Llevar un registro de ingreso detallado de todas las personas que accedan a estas áreas, incluyendo nombre, cargo y hora de entrada y salida.

### 5. Respuesta a Alarmas de Seguridad

- Procedimiento de Respuesta: En caso de activación de alarmas de seguridad (incendio, intrusión, etc.), seguir el procedimiento establecido, que incluye verificar el origen de la alarma, coordinar con el personal de emergencia y evacuar si es necesario.
- Reporte Detallado: Documentar detalladamente el incidente y las acciones tomadas en el informe de turno.

### 6. Prevención de Robo en Tiendas

- Presencia Disuasoria: Mantener una presencia visible en áreas de alta incidencia de robos, especialmente en tiendas y secciones específicas durante las horas pico.
- Colaboración con Personal de Tiendas: Colaborar con el personal de las tiendas para identificar y prevenir posibles robos, incluyendo la revisión de videos de vigilancia y la observación de comportamientos sospechosos.

### 7. Manejo de Emergencias Médicas

- Primeros Auxilios: Estar capacitado en primeros auxilios y ser el primer respondiente en caso de emergencias médicas, brindando asistencia inicial hasta la llegada de los servicios médicos.
- Llamada de Emergencia: Contactar inmediatamente a los servicios médicos de emergencia y proporcionar información precisa sobre la situación.

### 8. Gestión de Multitudes

- Control de Afluencia: Durante eventos especiales o ventas masivas, gestionar y controlar la afluencia de personas para evitar aglomeraciones y situaciones peligrosas.
- Rutas de Evacuación: Asegurar que las rutas de evacuación estén despejadas y accesibles en todo momento.

### 9. Supervisión de Entradas y Salidas de Mercancía

- Verificación de Documentos: Supervisar la entrada y salida de mercancías, verificando que todos los movimientos estén respaldados por la documentación adecuada (facturas, notas de entrega, etc.).
- Inspección Física: Realizar inspecciones físicas aleatorias de los envíos para prevenir robos y asegurar que las mercancías coincidan con la documentación presentada.

### 10. Relaciones Públicas y Atención al Cliente

- Información y Asistencia: Proporcionar información y asistencia a los clientes del centro comercial, incluyendo direcciones, horarios de las tiendas, y ubicación de servicios.

## Esquema de certificación para funciones de seguridad privada

---

- Reporte de Problemas: Recibir y reportar cualquier problema o queja de los clientes a la administración del centro comercial para su resolución

### Anexo 2 Derechos humanos aplicables a servicios de seguridad privada

#### 1. Derecho a la Vida y la Integridad Personal:

Las empresas de seguridad privada deben garantizar que sus empleados no utilicen la fuerza de manera excesiva y deben proteger la vida e integridad de todas las personas.

#### 2. Derecho a la Libertad y Seguridad Personal:

Las empresas de seguridad no deben detener ilegalmente a las personas ni restringir su libertad de movimiento sin causa justificada y dentro de los límites legales.

#### 3. Derecho a la No Discriminación:

Deben tratar a todas las personas de manera igualitaria, sin discriminación por razones de raza, género, orientación sexual, religión, condición económica, entre otros.

#### 4. Derecho a la Privacidad:

Deben respetar la privacidad de las personas, absteniéndose de realizar actividades como la vigilancia no autorizada y la recopilación de datos personales sin consentimiento.

#### 5. Derecho a un Trato Digno:

Las empresas de seguridad deben asegurarse de que todas las interacciones con el público y los empleados se realicen con respeto y dignidad.