



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 y aplicar las acciones o sanciones correspondientes en caso de incumplimiento.

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.

Criterios para la certificación inicial.

1. La evidencia para cumplir los prerrequisitos debe estar completa y ser satisfactoria
2. Aprobar el examen escrito con al menos el 80% de calificación
3. Aprobar el examen práctico con al menos el 80% de calificación

Métodos de evaluación para la certificación inicial.

1. Revisión de registros de los prerrequisitos
2. Examen teórico sobre las funciones de supervisores de seguridad privada y los criterios de certificación
3. Evaluación en campo sobre el desempeño del candidato

Criterios para la vigilancia de la certificación.

No hay vigilancias

Criterios para la renovación de la certificación.

No hay renovación de la certificación

Criterios para suspender y retirar la certificación

Suspensión

1. Incumplir con las cláusulas establecidas en el contrato de prestación de servicios FPVT-15-5
2. Como resultado de la investigación de una queja sobre el incumplimiento del código de conducta.
3. No cubrir el pago de la cuota del servicio.

Cancelación

1. Si no se resuelven las causas que originaron la suspensión.
2. Por decisión del cliente
3. Violación de las reglas de uso del certificado

Criterios para efectuar cambios en el alcance o en el nivel de certificación

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

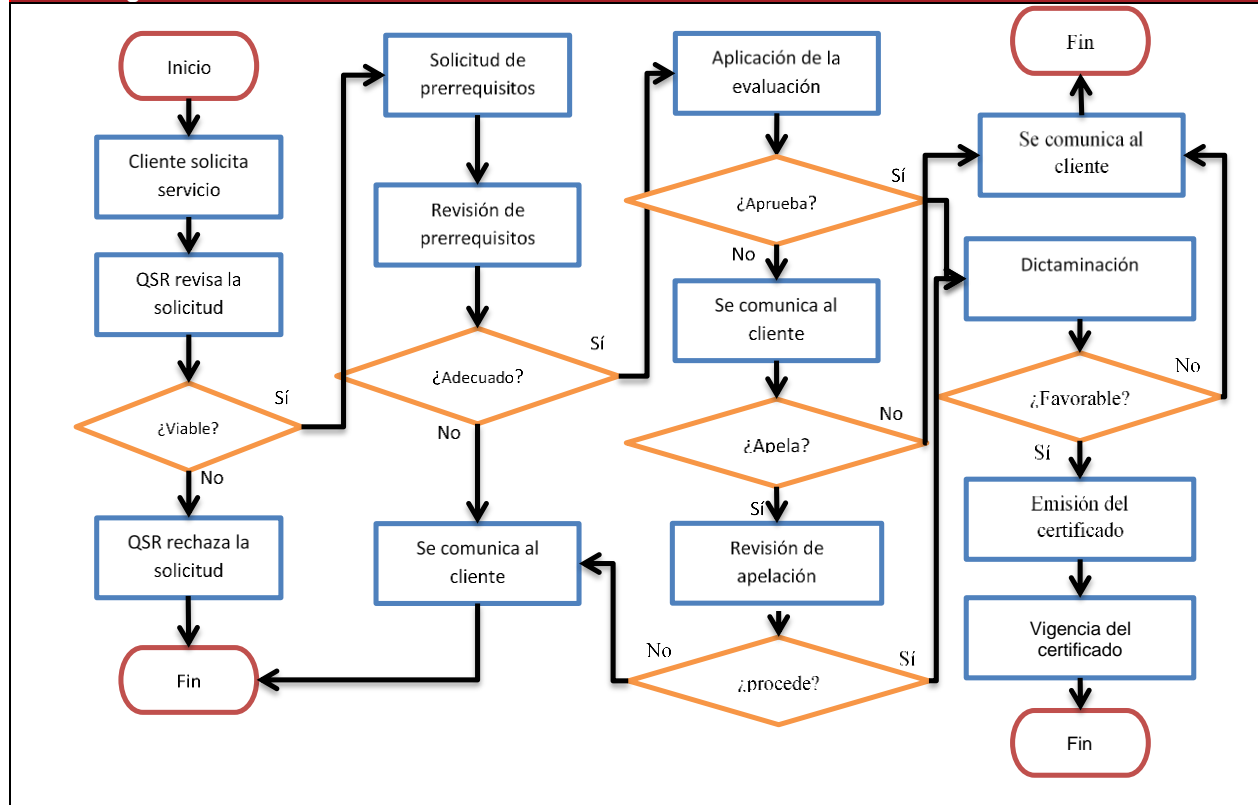


Esquema de certificación para funciones de seguridad privada

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.

Anexo 3 Derecho de los solicitantes de la certificación.

Las personas que soliciten a IQSR la certificación en el presente esquema tendrán derecho a:

1. Un trato justo, transparente e imparcial, libre de discriminación de cualquier tipo,
2. Acceder a la información necesaria para aplicar a la certificación,
3. Solicitar la aclaración de cualquier duda respecto al esquema de certificación,
4. Presentar quejas relativas al servicio de certificación de personas.
5. Apelar la decisión de certificación.