

Esquema de certificación para funciones de seguridad privada

Alcance / Categoría de certificación
Supervisor de servicios de seguridad privada intramuros para instituciones públicas del sector salud.
Vigencia
3 años
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 esté en su área de trabajo. 3. Revisar que los guardias asignados a cada servicio tengan los protocolos, instructivos, procedimientos, formatos, consignas generales y específicas (ver anexo 1) en físico y/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, que se encuentre debidamente presentable, en condiciones óptimas y cuenten con los recursos asignados al servicio (lámpara, arma de fuego reglamentaria (en caso de que aplique), chaleco antibalas, carrilleras, PR-24, gas pimienta, taser, llaves de acceso, detector de metales de mano, o alguna otra herramienta de trabajo según corresponda) 6. Evaluar el desempeño del guardia con base en la retroalimentación del cliente y de los reportes emitidos por el guardia. 7. Responder ante situaciones de emergencia tales como, conatos de incendio, sismos, fuga de sustancias peligrosas, robos, asaltos, intrusión, eventos de violencia, soborno, accidentes relacionados al servicio, secuestro o intento de retención 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 la 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, como: a) Acceso a las instalaciones o áreas restringidas. b) A información confidencial. c) A equipo (especializado de salud). d) A material peligroso o Residuos Peligrosos Biológico-Infecciosos (RPBI). e) Artículos de valor en los servicios. NOTA: La investigación podrá basarse en entrevistas con los involucrados (sólo si no afecta las investigaciones de personal que trabaja en instituciones públicas, facultados para esta tarea), videos (CCTV), registros, audios, o alguna otra evidencia que ayude a resolver el incidente o accidente. Emitir los reportes correspondientes al cliente, a la empresa de seguridad, y a las autoridades, sólo 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 en general, 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, así como el arma de fuego asignada, esta debe ser congruente con la Ley federal de armas de fuego y explosivos, así como aplicar las acciones o sanciones correspondientes en caso de incumplimiento.
Competencia requerida
● Conocimientos en: ○ Procedimientos operativos de seguridad privada en instituciones públicas del sector salud ○ 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 intramuros, para instituciones públicas del sector salud. ○ Derechos humanos aplicables a la seguridad privada.

Esquema de certificación para funciones de 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 intramuros en instituciones públicas del sector salud).
- Consignas específicas para personal de seguridad privada intramuros en instituciones del sector salud).
- Equipo básico para guardias de seguridad privada.
- Identificación de riesgos en materia de seguridad privada.
- Manejo de CCTV (de preferencia y sólo cuando aplique).
- Educación secundaria terminada
- Experiencia laboral de al menos 2 años como supervisor de seguridad privada o puestos similares.
- Habilidades:
 - Manejo de personal
 - Observación
 - Liderazgo
 - Toma de decisiones
 - Para capacitar personal
 - Redacción de informes
 - Comunicación asertiva
 - 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
 - NORMA para el servicio de seguridad en el Instituto Mexicano del Seguro Social 1000-001-006
 - 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 y/o para motocicleta (esta última en caso de que aplique según el estado de la República Mexicana).

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.

Esquema de certificación para funciones de 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
 - 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, siempre que se cumpla lo siguiente:
 - a. El examen escrito está dividido en secciones de 5 preguntas cada una. Para aprobar, el candidato debe responder correctamente al menos 3 de 5 preguntas por sección; de lo contrario se reprobará el examen aún si la calificación total supera el 80%.
 - b. El examen escrito incluye casos prácticos. Para aprobar, el candidato debe obtener al menos 8 de 10 puntos en cada caso práctico; de lo contrario se reprobará, incluso si el total supera el 80%.

Esquema de certificación para funciones de seguridad privada

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

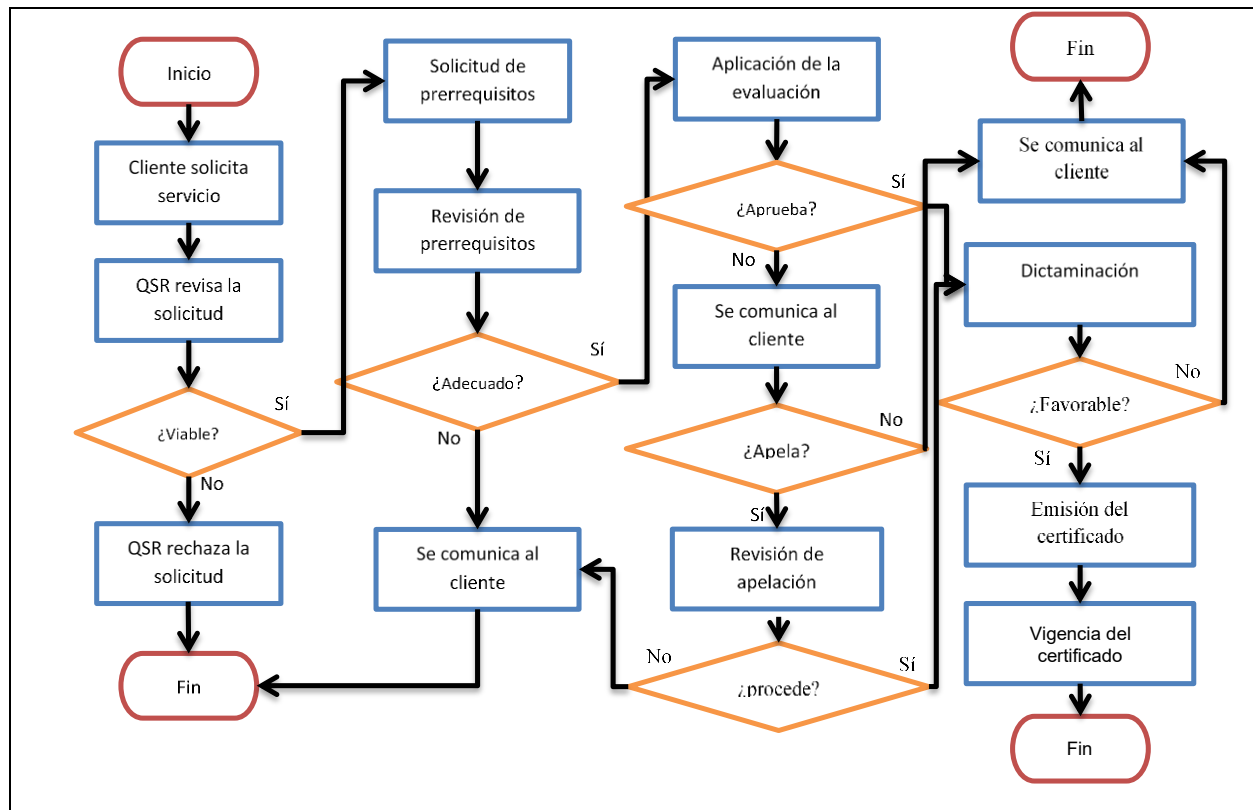
No se pueden realizar cambios en el alcance de este esquema, se debe aplicar el proceso completo para obtener una certificación en un alcance diferente.

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



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, áreas de riesgo, áreas restringidas o que sólo el personal autorizado o derechohabientes tienen acceso.
 - 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 (internas y/o externas), vehículos, equipo o insumos a las instalaciones, verificando identidades y autorizaciones (Cartilla Nacional de Salud, pase a alguna área, recetas, estudios, etc.).
 - Registro: Mantener un registro actualizado de las entradas y salidas (sólo cuando aplique), 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.

Esquema de certificación para funciones de seguridad privada

12. Informe y Documentación

- Registro diario: Llevar un registro detallado de las actividades diarias, incidentes y observaciones importantes.
- 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. Disuadir conductas agresivas de pacientes, familiares o visitantes.
Auxiliar en la contención de pacientes psiquiátricos o en estado alterado.
- Verificación de Personal Autorizado:
Para la entrada principal a una institución pública de salud en México (**como un Centro de Salud, clínica del IMSS, ISSSTE o similar**), debes justificar el motivo de tu ingreso y mostrar algún documento de identificación oficial, como Cartilla Nacional de salud o INE, aunque el nivel de exigencia puede variar dependiendo de:
 - el tipo de institución (local, estatal o federal),
 - la zona (urbana o rural),
 - Si eres derechohabiente, paciente, visitante o acompañante.
 - Registro de Ingreso: Llevar un registro de ingreso detallado de todas las personas que accedan a estas áreas:
 - a) Los **visitantes, incluidos familiares**, cuando es necesaria su estancia en la institución pública del sector salud (cuando aplique), o que pernoctan para cuidar a pacientes encamados, de diagnóstico y tratamiento, **son consideradas de alta seguridad** deberán de contar con autorización previa, la cual es otorgada mediante un **"pase de visita"**, el cual deberán de presentar y cumplir con normas, horarios y fechas permitidos.
 - b) Familiares y en general todas las personas que ingresan o visitan las Instituciones Públicas de salud Pediátricas o de especialidad deben identificarse, mediante una identificación oficial y registrarse en el libreta o sistema electrónico de visitantes (según corresponda y cuando aplique).
 - c) **Todo acceso o salida de personas o bienes deberá estar autorizado**, ya sea para personal, derechohabientes, familiares u otros, incluyendo nombre, hora de entrada, motivo del ingreso y hora de salida.

NOTA: Se pueden revisar bolsas, mochilas y objetos voluminosos.
Prohibición de ingreso de sustancias peligrosas, promoción no autorizada, personas en estado inconveniente, etc. y reportar situaciones de consumo de sustancias prohibidas o portación de armas.

 - d) Para el personal interno, su registro será por biométrico, electrónico o registro de bitácora, según corresponda la institución pública del sector salud, los cuales incluyen los siguientes:
 - Administrativa y financiera.
 - Médica y de enfermería.
 - Recursos humanos.
 - Administración de personal.
 - e) El personal de salud debe portar **gafete de identificación** durante toda su estancia y servicio. No se permite el ingreso o egreso de equipo, instrumental, insumos médicos u otros objetos sin la debida autorización.

Esquema de certificación para funciones de seguridad privada

Control de Acceso en Horas No Operativas:

- f) Durante las horas no operativas (antes de la apertura y después del cierre), permitir el acceso únicamente a personal autorizado, teniendo conocimiento previo del motivo por el cual ingresarán fuera de horarios habituales, y de acuerdo con las necesidades de cada Institución Pública de Salud, verificando sus credenciales, pase, etc.
- g) **Vendedores ambulantes, cobradores, limosneros o personas sin autorización** no pueden ingresar a la institución pública del sector salud.

2. Monitoreo de CCTV (cuando aplique)

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

3. Patrullaje y control de Estacionamientos

- Registro de nombre, puesto, empresa, persona a visitar, motivo y horarios de entrada y salida (cuando aplique).
- Rondas Frecuentes: Realizar rondas de patrullaje en el estacionamiento y vigilancia del perímetro cada 30 minutos, prestando especial atención a vehículos estacionados por largos periodos y actividades o actitudes sospechosas.
- Asistencia en estacionamientos: Proporcionar asistencia a ambulancias, personal interno (personal titular y/o la administración de cada unidad médica), proveedores, o alguna otra persona que cuente con autorización para el uso y 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, quirófanos, farmacia, archivo clínico, morgue, salas de terapia intensiva, almacenes, áreas de residuos biológico-infecciosos (RPBI), químicos y/o radiactivos, y áreas de mantenimiento, estén siempre cerradas con llave y/o solo accesibles para personal autorizado.

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 Instituciones Públicas de Salud:

- Presencia Disuasoria: Mantener una presencia visible en áreas de alta incidencia de personas, especialmente en accesos y secciones específicas con restricción de accesos (visitas, quirófanos, terapia intensiva, etc.).
- Colaboración con Personal titular y/o la administración de cada unidad médica y no médica: Colaborar con el personal hospitalario o centros de salud, para identificar y prevenir posibles robos o actos delictivos, 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 apoyo inicial hasta la llegada del personal médico, dentro de la institución de salud en la cual se encuentra laborando.
- Llamada o soporte de Emergencia: Contactar o mencionar inmediatamente al personal médico, y proporcionar información precisa sobre la situación.

8. Gestión de Multitudes

- Control de Afluencia: Durante eventos especiales o atenciones masivas, gestionar y controlar la afluencia de personas para evitar aglomeraciones y situaciones peligrosas.

Esquema de certificación para funciones de seguridad privada

• Rutas de Evacuación: Asegurar que las rutas de evacuación estén despejadas y accesibles en todo momento.

9. Supervisión de Entradas y Salidas de Proveedores, equipo médico, insumos, medicamento, retiro de basura o residuos biológico-infecciosos (RPBI), químicos y/o radiactivos:

- En zonas como carga/descarga o estacionamiento, el elemento de seguridad privada intramuros debe:
- Verificar y registrar los accesos.
- Corroborar que los bienes o insumos que ingresan o salen, estén autorizados o cuenten con “pase de salida” (cuando aplique).
- Verificación de Documentos: Supervisar la entrada y salida de equipo médico, insumos, medicamento, retiro de basura o residuos biológico-infecciosos (RPBI), químicos y/o radiactivos, 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.
- Reporte de Problemas: Recibir y reportar para su resolución, a la administración de la Institución Pública de salud, acerca de cualquier problema o queja que tengan los derechohabientes, pacientes, familiares o allegados de pacientes, personal administrativo, financiero, personal médico, de enfermería o de apoyo en general.

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.