

Esquema de certificación para funciones de seguridad privada

Guardia de Seguridad Privada para el servicio en Dependencias Gubernamentales

Descripción del trabajo y las tareas

A. Imagen del Guardia de Seguridad Privada y Preapertura de Turno.

Presentarse con antelación al servicio (el tiempo de antelación tiene variación según sus consignas).

Portar el equipo de seguridad: uniforme (completo, limpio y en orden), consignas generales y específicas (ver anexo 1), recursos asignados, rutas de vigilancia, reportes de incidentes.

B. Control de Accesos y Vigilancia

Gestión de Ingresos y Salidas:

Identificar y registrar a empleados y visitantes mediante sistemas biométricos, bitácoras o credencialización oficial.

Identificar y dar acceso registrar ingresos de vehículos de empleados, de personas externas (proveedores, visitantes, personal de otras dependencias gubernamentales, etc.) siempre y cuando cuenten con previa autorización.

Registro de entrada y/o salida de material, herramientas, insumos, equipo, etc.

Inspección de Bienes:

Operar arcos detectores de metal (cuando apliquen), máquinas de rayos X (cuando apliquen), y realizar revisiones manuales de bultos siguiendo protocolos de no discriminación.

Rondines Perimetrales: Ejecutar recorridos de vigilancia para detectar vulnerabilidades en la infraestructura (puntos ciegos, fallas en luminarias o accesos forzados).

C. Prevención y Reacción

Prevención mediante observación:

Identificar anomalías presentadas durante el turno y permanecer atentos a actividades sospechosas y reportar al Jefe de Turno, jefe de servicios o jefe inmediato respecto a la anomalía detectada (dejando siempre por escrito en el parte de novedades, formato similar a este y/o reportes correspondientes según sea el caso).

Realizar inspecciones de seguridad rutinarias para identificar y abordar los riesgos y vulnerabilidades potenciales.

Gestión de Crisis: Actuar como primer respondiente en casos de conatos de incendio, sismos o amenazas de bomba, coordinando la evacuación según el Plan de Protección Civil, consignas específicas, brigadas de protección civil y autoridades competentes como paramédicos, bomberos, protección civil, etc.

Primeros Auxilios: Aplicar técnicas básicas de soporte vital (RCP, control de hemorragias) mientras arriban los servicios de emergencia.

Esquema de certificación para funciones de seguridad privada

Contención No Violenta: Manejar situaciones de usuarios agresivos o manifestaciones en accesos mediante técnicas de verbalización y desescalada.

D. Normatividad y Ética Pública

Aplicación de Protocolos:

Cumplir con la Ley General de Seguridad Privada y las normas internas de la dependencia.

Respeto a los Derechos Humanos:

Asegurar que los procedimientos de revisión y detención preventiva no vulneren la dignidad o garantías individuales.

Respetar y asegurar el respeto de los derechos humanos por parte de los guardias de seguridad hacia las partes interesadas pertinentes.

Asegurar que los guardias adoptan las normas para el uso de la fuerza de conformidad con la Ley Nacional de Uso de Fuerza

Manejo de Información Confidencial: Garantizar la secrecía de los datos personales y la documentación oficial a la que tenga acceso.

E. Comunicación y Reporteo

Uso de Tecnologías: Operar sistemas de radiocomunicación (códigos Q/Alfa) y monitorear centros de videovigilancia (CCTV).

Redacción de Informes: Reportar incidentes, accidentes y violaciones a la seguridad a su jefe inmediato (Jefe de Turno, jefe de servicio) y/o algún otra persona que sea necesario hacerlo (de acuerdo a sus consignas), registrando en el partes de novedades y/o algún otro formato (como un informe), con redacción clara, objetiva y cronológica, mencionando involucrados, acciones que realizaron, todo esto para fines legales o administrativos.

Competencia requerida

- Conocimientos en:
 - Ley Nacional de Uso de la Fuerza
 - Ley Federal de Seguridad Privada
 - Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública.
 - Cursos de capacitación actualizados conforme a los programas aprobados por la autoridad.
 - Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares
 - Código general de vestimenta para empresas de seguridad privada
 - Consigas generales para personal de seguridad privada
 - Equipo básico para guardias de seguridad privada
 - Protocolos de atención a emergencias (sismo, incendio, robo, asalto, soborno)
 - Identificación de riesgos en materia de seguridad privada
 - Derechos humanos correspondientes a seguridad privada
- Educación secundaria terminada
- Experiencia laboral de al menos de medio año como guardia de seguridad privada.

Esquema de certificación para funciones de seguridad privada

● Habilidades:

- Observación
- Atención al Ciudadano, visitantes y al personal interno (personal contratado (base de trabajo), personal sindicalizado, personal de confianza, personal temporal)
- Desescalada de conflictos (reducir la intensidad, la violencia o la tensión en una situación volátil mediante estrategias de comunicación y comportamiento).
- Manejo de Crisis y Conflictos
- Primeros Auxilios y Protección Civil
- Para capacitar personal
- Redacción de informes

Capacidades (opcionales)

- Aptitud física y capacidad para desempeñar tareas de seguridad, como estar de pie por más de 4 horas, caminar y/o correr distancias de más de 1 kilómetro por distancias amplias (si aplica) y atender emergencias como incendios, sismos, robos, asaltos.

Prerrequisitos:

- Constancias de formación sobre:
 - **Ley Nacional de uso de la Fuerza:** al menos 2 horas
 - **Ley Federal de seguridad privada:** al menos 2 horas
 - **Inducción a aspectos generales de seguridad privada:** al menos 3 horas (debe incluir al menos:
 - I. Vestimenta.
 - II. Consignas.
 - III. Equipo.
 - Atención de emergencias al menos 4 horas
 - Derechos humanos, ética y confidencialidad al menos 2 horas
 - Identificación de riesgos en seguridad privada al menos 2 horas
- Documento probatorio de al menos medio año de experiencia en puestos relacionados a la ejecución de servicios de seguridad privada (Carta de recomendación laboral, Constancia laboral), de preferencia en dependencias gubernamentales.
- Certificado de secundaria terminada.
- Carta de antecedentes no penales con expedición no mayor a 3 meses.
- Examen médico
- Licencia de manejo (en caso de que aplique).
- Exámenes de control de confianza
- Examen de poligrafía
- Evaluaciones poligráficas
- Examen toxicológico.

Código de conducta:

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.

Esquema de certificación para funciones de seguridad privada

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 Personal: De Base (contratado), Sindicalizado, de confianza y el Público

- **Servicio al Personal de Base (contratado), Sindicalizado, de confianza y el Público:** Proporcionar un servicio de alta calidad, atendiendo a las necesidades y preocupaciones de manera oportuna y profesional.
- **Gestión de Quejas:** Gestionar y resolver las quejas del personal de base (contratado), Sindicalizado, de confianza, público y los clientes internos y externos en general, 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 al jefe inmediato (Jefe de Turno, Jefe de Servicio, Coordinador de Seguridad, etc.) y/o el encargado de seguridad de la dependencia gubernamental.
- **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.

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.

Ley Nacional Sobre El Uso De La Fuerza

Ley Federal De Seguridad Privada

Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares

Derechos humanos establecidos por la CNDH

Procedimiento de certificación de personas de QSR: PCA-37

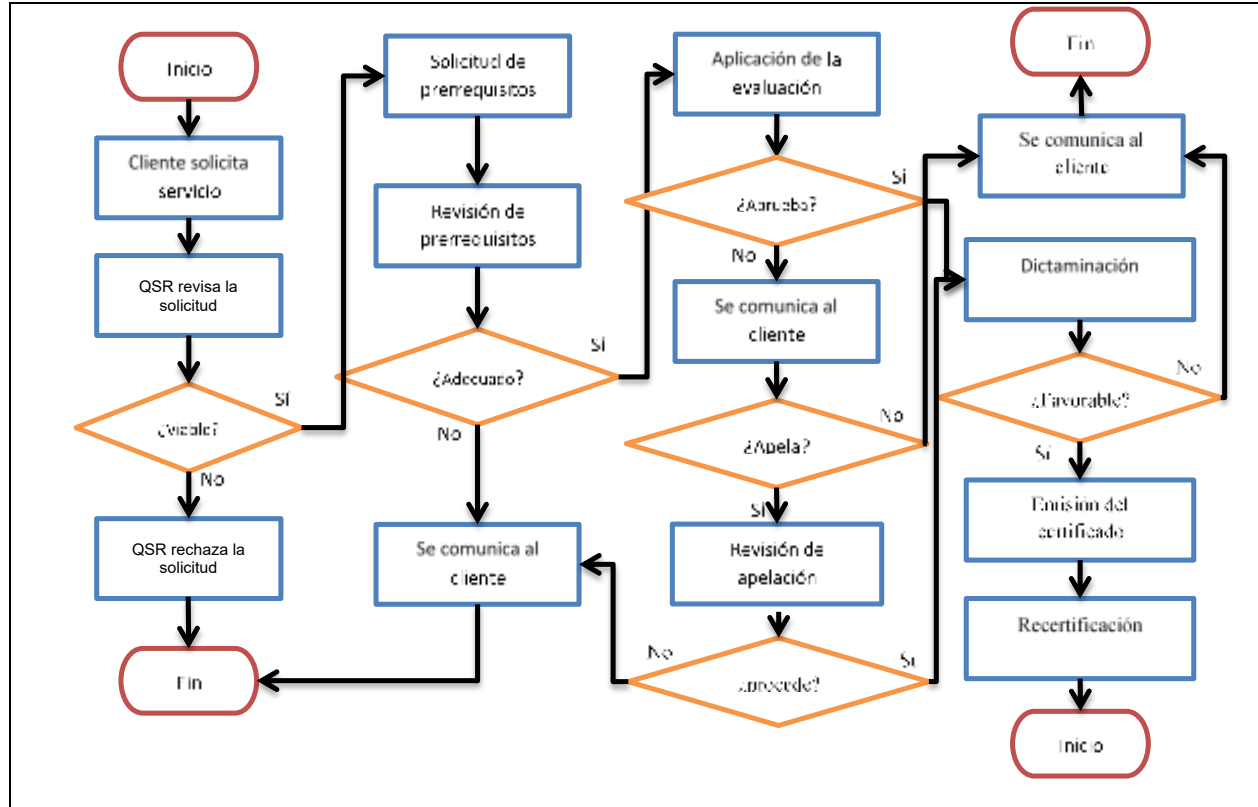
Métodos de evaluación para la certificación inicial

1. Revisión de los prerrequisitos

Esquema de certificación para funciones de seguridad privada

a) Presentar los documentos solicitados en el apartado de prerequisites por correo electrónico a contacto@qsr.com.mx b) El evaluador determinará si los documentos están completos y puede proceder a la evaluación en un periodo de 24 horas posterior a la entrega de los documentos. 2. Una vez revisados los prerequisites el candidato se presentará en las instalaciones y deberá aprobar las siguientes evaluaciones escritas de QSR con al menos un 80% de calificación. a) Entrevista inicial para supervisores de seguridad privada por parte de un evaluador (duración: 30 minutos) b) Examen escrito que incluye legislación sobre seguridad privada (LFSP, LNUF, LFPDPPP), y casos prácticos de seguridad privada relativos a revisión de rutina, uso de la fuerza, identificación de riesgos, atención de emergencias, investigación de anomalías, reporte de incidentes. (duración: 2 horas)
Criterios para la vigilancia de la certificación.
No se aplicará vigilancia para este esquema.
Criterios para la renovación de la certificación.
Ley Nacional Sobre El Uso De La Fuerza Ley Federal De Seguridad Privada Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares Derechos humanos establecidos por la CNDH Procedimiento de certificación de personas de QSR: PCA-37
Métodos de evaluación para la renovación de la certificación.
1. Revisión de los prerequisites a) Presentar los documentos solicitados actualizados en el apartado de prerequisites por correo electrónico a contacto@qsr.com.mx b) El evaluador determinará si los documentos están completos y puede proceder a la evaluación en un periodo de 24 horas posterior a la entrega de los documentos. 2. Una vez revisados los prerequisites el candidato se presentará en las instalaciones y deberá aprobar las siguientes evaluaciones escritas de QSR con al menos un 80% de calificación. a) Entrevista inicial para supervisores de seguridad privada por parte de un evaluador (duración: 30 minutos) b) Examen escrito que incluye legislación sobre seguridad privada (LFSP, LNUF, LFPDPPP), y casos prácticos de seguridad privada relativos a revisión de rutina, uso de la fuerza, identificación de riesgos, atención de emergencias, investigación de anomalías, reporte de incidentes. (duración: 2 horas)
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 4. Si no se resuelven las causas que originaron la suspensión en un plazo mayor a 6 meses. 5. Por decisión del cliente
Criterios para efectuar cambios en el alcance o en el nivel de certificación
Por el momento, no hay otros alcances para el presente esquema.
Costo de la certificación
\$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 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.
-

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. 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 de la dependencia gubernamental, verificando sus credenciales.
- Registro de Acceso: Mantener un registro detallado de 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 o parte de novedades.

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 la dependencia gubernamental.

- **Presencia Disuasoria:** Mantener una presencia visible en áreas de alta afluencia, especialmente en accesos y secciones específicas durante las horas pico (salas de espera, filas, pasillos, etc.).
- **Colaboración con Personal de la dependencia gubernamental:** 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 material, herramienta, equipo, etc., 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

Esquema de certificación para funciones de seguridad privada

- **Información y Asistencia:** Proporcionar información y asistencia a los trabajadores de la dependencia gubernamental y visitas (autorizadas) o con acceso justificado, incluyendo direcciones, horarios laborales o de acceso, y ubicación de servicios.
- **Reporte de Problemas:** Recibir y reportar cualquier problema o queja de los clientes a la administración de la dependencia gubernamental para su resolución