

Esquema de certificación para funciones de seguridad privada

Alcance / Categoría de certificación

Guardia de Seguridad Privada para el trato Digno al Derechohabiente.

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 dar acceso de forma respetuosa y amable, además de registrar o verificar registros de empleados, mediante sistemas biométricos, bitácoras o credencialización oficial (según corresponda) y dar acceso a derechohabientes mediante su carnet o credencial que lo acredita como tal, por ejemplo la **credencial del Servicio Universal de Salud**.

Identificar y dar acceso de forma respetuosa, amable, y registrar ingresos de vehículos de empleados, residentes, personal de estadía, de personas externas (proveedores, visitantes, personal de otras instituciones públicas, 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 de forma respetuosa y amable revisiones manuales de bultos, mochilas, bolsas, o algún otro artículo de mano 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.

Esquema de certificación para funciones de seguridad privada

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.

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 clínica de salud, cumplimiento de protocolos de **trato digno y respeto a derechos humanos hacia derechohabientes, (también incluye familiares o conocidos del paciente).**

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.

Dar la información necesaria y la que sea de uso público hacia derechohabientes, (también incluye familiares o conocidos del paciente), como horarios de visitas, horarios de atención al derechohabiente, control de accesos (sólo con carnet o pase para familiares),

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

Esquema de certificación para funciones de seguridad privada

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
 - Trato digno y respeto a los derechos humanos correspondientes a seguridad privada (enfocada a los derechohabientes).
- Educación secundaria terminada
- Experiencia laboral de al menos de medio año como guardia 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 de forma respetuosa.
 - Primeros Auxilios y Protección Civil
 - Para capacitar personal
 - Redacción de informes.
 - Gusto por la atención hacia las personas.

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. Consigas.
 - III. Equipo.
 - Atención de emergencias al menos 4 horas
 - Trato digno y respeto a los derechos humanos, ética y confidencialidad al menos 2 horas
 - Identificación de riesgos en seguridad privada al menos 2 horas

Esquema de certificación para funciones de seguridad privada

- 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. Trato digno y 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

- **Atención Efectiva:** Asegurar la adecuada ejecución dentro del servicio y el cumplimiento de las políticas y procedimientos de seguridad.
- **Capacitación Continua:** Asistir a los programas de capacitación continua para el personal de seguridad, asegurando que cuenten con 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.

Esquema de certificación para funciones de seguridad privada

- **Rendición de Cuentas:** Aceptar la responsabilidad por sus acciones y decisiones, y rendir cuentas a la dirección de la institución 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 el respeto, la buena comunicación, 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
Trato digno y respeto a los 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
 - a) Presentar los documentos solicitados en el apartado de prerrequisitos 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 prerrequisitos 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
Trato digno y respeto a los 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 prerrequisitos
 - a) Presentar los documentos solicitados actualizados en el apartado de prerrequisitos 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 prerrequisitos 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)

Esquema de certificación para funciones de seguridad privada

- b) Examen escrito que incluye legislación sobre seguridad privada (LFSP, LNUF,), 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

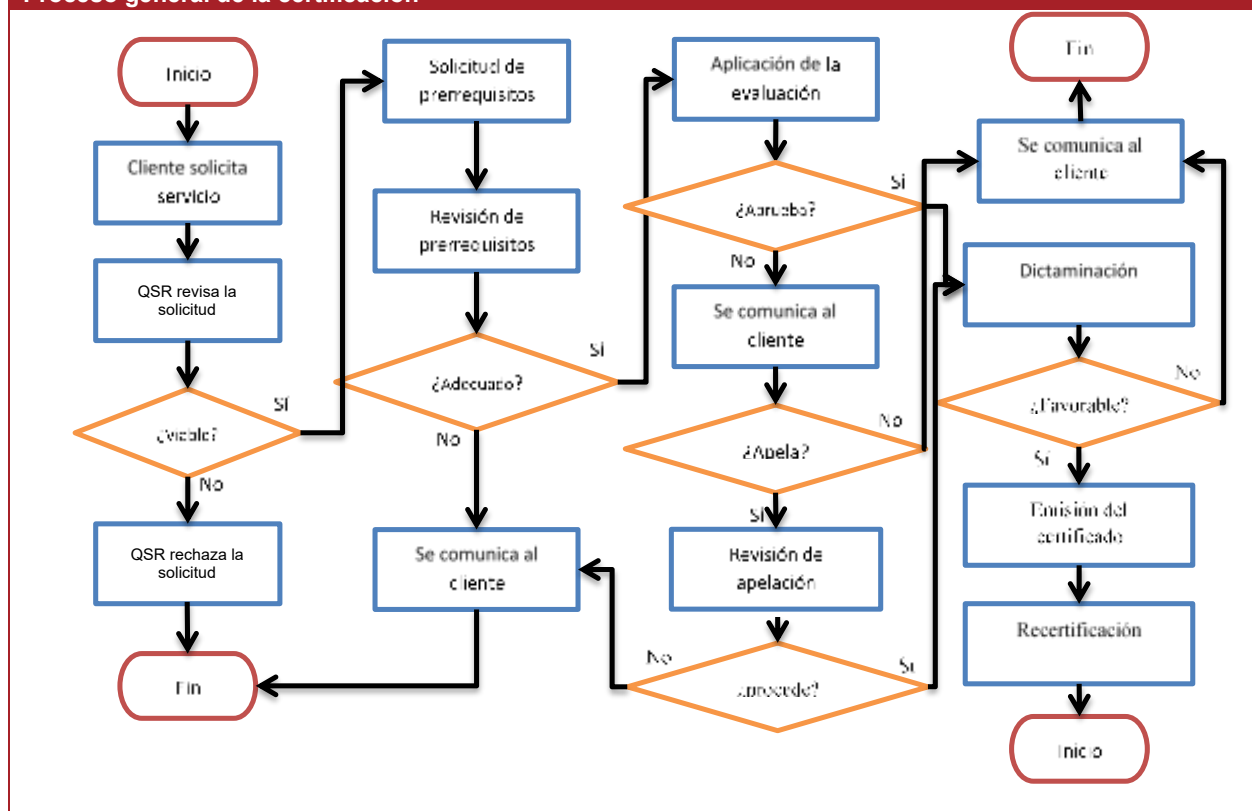
Criterios para efectuar cambios en el alcance o en el nivel de certificación

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

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 digno y respetuoso: Tratar a todas las personas con respeto y cortesía, independientemente de la situación o si es derechohabiente o no.
- 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 a la clínica, 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 formato establecido y/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.

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, quirófanos, almacenes, que estén siempre cerradas con llave y/o sólo 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 clínicas, centros de salud o instituciones médicas en general

- Presencia Disuasoria: Mantener una presencia visible en áreas de alta afluencia, especialmente en accesos y áreas comunes durante las horas pico.
- Colaboración con Personal de clínicas, centros de salud o instituciones médicas en general: Colaborar con el personal de la clínica o centro de salud 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 derechohabientes y familiares o conocidos de este.

- Verificación de Documentos: Supervisar la entrada y salida de derechohabientes y familiares o conocidos de este (estos 2 últimos cuando aplique y en horarios establecidos), 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 derechohabiente.

Esquema de certificación para funciones de seguridad privada

- Información y Asistencia: Proporcionar información y asistencia a los derechohabientes, incluyendo horarios de la clínica o del centro de salud, horarios de visitas y ubicación de los servicios.
- Reporte de Problemas: Recibir y reportar cualquier problema o queja de los derechohabientes a su jefe inmediato y/o la administración de la clínica para su resolución