I.- Datos Generales

Código	Título:
EC0573	Prestación de servicios de seguridad privada integral

Propósito del Estándar de Competencia

Servir como referente para la evaluación y certificación de las personas que se desempeñan en las funciones inherentes al guardia de seguridad, tales como la preservación y custodia de bienes y personas.

Asimismo, puede ser referente para el desarrollo de programas de capacitación y de formación basados en Estándares de Competencia (EC).

El presente EC se refiere únicamente a funciones para cuya realización no se requiere por disposición legal, la posesión de un título profesional. Por lo que para certificarse en este EC no deberá ser requisito el poseer dicho documento académico.

Para alcanzar la competencia en este Estándar de Competencia, se requieren, en promedio, 720 horas de experiencia laboral o 690 horas de experiencia con 30 horas de capacitación.

Descripción general del Estándar de Competencia

El EC describe el desempeño del guardia de seguridad desde la preparación de su área de trabajo, medios y/o equipos, hasta la elaboración de formatos con las características de llenado que establecen los procedimientos. También establece los conocimientos teóricos básicos con los que debe contar un guardia de seguridad para realizar su trabajo, las respuestas ante situaciones emergentes, así como las actitudes relevantes en su desempeño.

El presente EC se fundamenta en criterios rectores de legalidad, competitividad, libre acceso, respeto, trabajo digno y responsabilidad social.

Nivel en el Sistema Nacional de Competencias: Dos.

Desempeña actividades programadas que, en su mayoría son rutinarias y predecibles. Depende de las instrucciones de un superior. Se coordina con compañeros de trabajo del mismo nivel jerárquico.

Comité de Gestión por Competencias que lo desarrolló

Grupo CAPSIESA

Fecha de aprobación por el Comité Técnico del CONOCER:	Fecha de publicación en el Diario Oficial de la Federación:
18 de mayo de 2015	11 de junio de 2015

Periodo sugerido de revisión/actualización del EC:

5 años

Ocupaciones relacionadas con este EC de acuerdo con el Sistema Nacional de Clasificación de Ocupaciones (SINCO)

Grupo unitario
5313 Vigilantes y guardias en establecimientos.

Ocupaciones asociadas
Agente y guardia de seguridad privada

Ocupaciones no contenidas en el Sistema Nacional de Clasificación de Ocupaciones y reconocidas en el Sector para este EC
Guardia de seguridad privada.

Clasificación según el sistema de Clasificación Industrial de América del Norte (SCIAN)

Sector

56 Servicios de apoyo a los negocios y manejo de residuos y desechos, y servicios de remediación
Subsector:

561 Servicios de apoyo a los negocios.
Rama:

5616 Servicios de investigación, protección y seguridad.
Subrama:

56162 Servicios de protección y custodia mediante el monitoreo de sistemas de seguridad.
Clase:

561620 Servicios de protección y custodia mediante el monitoreo de sistemas de seguridad.

El presente EC, una vez publicado en el Diario Oficial de la Federación, se integrará en el Registro Nacional de Estándares de Competencia que opera el CONOCER a fin de facilitar su uso y consulta gratuita.

Organizaciones participantes en el desarrollo del Estándar de Competencia

- Corporación de Asesoría en Protección y Seguridad Interna Empresarial: CAPSIE, S.A. DE C.V.
- Corporación de Asesoría en Protección y Seguridad Interna Empresarial de Puebla: CAPSIE S.A PUEBLA
- Corporación de Asesoría en Protección y Seguridad Interna Empresarial de Monterrey: CAPSIE S.A NORESTE
- Programas de Capacitación Especializada en Servicios Orientados a Seguridad Privada S.C: PROCESOS S.C.
- Seguridad Privada Integral de Autoservicio, S.A de C.V: SEGA S. A. DE C. V.
- División de Apoyos Privados a Empresas y Comercios S.A de C.V: DAPEC, S.A DE C.V.
- Prevención de Seguridad Privada y Protección Civil S.A de C.V: P.Y.P S.A. de C. V.
- MERC S.A. DE C. V.
- Corporación Euroamericana de Seguridad de México: CEAS MEXICO
- Universidad Tecnológica de Puebla: UTP.

Aspectos relevantes de la evaluación

Detalles de la práctica:

- Para demostrar la competencia en este EC, se recomienda que se lleve a cabo en el lugar de trabajo y durante su jornada laboral, sin embargo pudiera realizarse de manera simulada si el sitio para la evaluación cuenta con la estructura para llevar a cabo el desarrollo de todos los criterios de evaluación referidos en el EC.

Apoyos/Requerimientos:

- Áreas de control de acceso de personas y vehículos.
- Medios de comunicación.
- Formatos y bitácora.

Duración estimada de la evaluación

- 1 hora en gabinete y 2 horas en campo, totalizando 3 horas.

Referencias de Información

- NUSPV005.01 Coordinación de los servicios de vigilancia de bienes y personas. Publicado en el D.O.F. 28/03/08.
- Manual de capacitación: “Funciones, actividades y procedimientos en operaciones de seguridad”. Año 2008. Avalado por Conrado Rodríguez Méndez.
- Ley Federal de Seguridad Privada. Publicada en el Diario Oficial de la Federación (DOF) de fecha 17 oct. 2011
- Reglamento de la Ley Federal de Seguridad Privada. Publicado en el Diario Oficial de la Federación (DOF) de fecha 18 oct. 2011
- Manual para el director de seguridad. Manuel Sánchez Merelo, ET Estudios técnicos S.A. España.

II.- Perfil del Estándar de Competencia

Estándar de Competencia
Prestación de servicios de seguridad privada integral

Elemento 1 de 3
Recibir el servicio de seguridad.

Elemento 2 de 3
Ejecutar las actividades del servicio de seguridad.

Elemento 3 de 3
Entregar el servicio de seguridad.

III.- Elementos que conforman el Estándar de Competencia

Referencia	Código	Título:
1 de 3	E1823	Recibir el servicio de seguridad.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Inicia el servicio de seguridad:
- Presentándose en el puesto de servicio en la hora fijada por el cliente,
- Cumpliendo con el uniforme de acuerdo con los requerimientos del cliente,
- Reportando su arribo al servicio al mando superior,
- Recibiendo verbal y documentalmente el informe de novedades/actividades del turno saliente, y
- Anotando las incidencias detectadas durante el recorrido en la bitácora.

2. Verifica las condiciones en que recibe el servicio de seguridad:
- Inspeccionando el área de trabajo en conjunto con el guardia saliente,
- Corroborando la existencia de los formatos del registro de asistencia, el parte de novedades, la bitácora, el registro de entrada/salida de personas, objetos y vehículos,
- Recibiendo del turno saliente el catálogo de firmas autorizadas, el pliego de consignas, el listado de personas con restricción de acceso a la instalación, el listado con restricción de sustancias y objetos, la directriz de comunicación y las normas vigentes de la instalación, y
- Recibiendo el equipo en condiciones operables para el servicio de guardia.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. La bitácora de la recepción del servicio elaborada:
- Contiene la fecha y la hora en que se recibió,
- Cuenta con el encabezado,
- Contiene el nombre del servicio,
- Incluye el estado de la recepción del servicio,
- Contiene el registro cronológico de las actividades, las incidencias, las anomalías y emergencias ocurridas durante el turno,
- Contiene el registro de la entrega de los equipos generales,
- Registra el nombre y la firma del guardia seguridad saliente, y
- Cuenta con el nombre la firma de conformidad del guardia entrante.

GLOSARIO

1.	Catálogo de firmas autorizadas:	Relación de firmas para autentificar y dar facultad o derecho en determinadas situaciones.
2.	Consignas:	Orden o instrucción que se da en un puesto de trabajo y pueden ser generales o específicas.

3.	Directriz de comunicación:	Son instrucciones/secuencias de comunicación a seguir en procesos y en caso de presentarse anomalías o emergencias.
4.	Equipo:	Lámpara, distintivos de la empresa, detector de metales, uniforme, medios de comunicación, equipo de protección, formatos de registro, bitácora.
5.	Incidencia:	Evento extraordinario ocurrido durante el transcurso del servicio.
6.	Medios de comunicación	Radio troncal de onda corta, teléfonos fijos y móviles, megáfono e interfon.

Referencia	**Código**	**Título:**
2 de 3	E1824	Ejecutar las actividades del servicio de seguridad.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Efectúa el servicio de seguridad:
- Ubicándose en el área designada por sus superiores,
- Registrando en la bitácora de servicio anomalías /condiciones inseguras encontradas en los recorridos,
- Reportando al jefe inmediato las acciones preventivas /correctivas, y
- Solicitando del jefe inmediato nuevas instrucciones.

2. Controla el ingreso de personas a la instalación:
- Solicitando a la persona que ingresa una identificación oficial/identificación de la institución,
- Verificando que la persona a ingresar no se encuentre en el listado de personas con restricción de acceso,
- Preguntando a la persona que ingresa el área a la cual se dirige, a quién visita y el motivo de la visita,
- Solicitando la autorización de ingreso al área a la cual se dirige con base a la directriz de comunicación,
- Registrando los datos de la persona que ingresa de acuerdo con la identificación oficial presentada,
- Requiriendo a la persona que ingresa su firma en el formato establecido,
- Solicitando a la persona que ingresa que muestre las pertenencias que traiga consigo,
- Cotejando que las pertenencias que presenta la persona no están dentro del listado de objetos y sustancias prohibidas,
- Documentando el tipo de objeto, el número de serie, la marca/modelo del equipo/objeto, las características y condiciones físicas en el registro de ingreso de equipos personales,
- Proporcionando el distintivo de acceso a la persona que ingresa de acuerdo al área a la cual se dirige,
- Informando a la persona que ingresa las normas vigentes en la instalación de acuerdo al área a la cual se dirige, y
- Orientando a la persona la ruta del área a visitar.

3. Controla el ingreso de vehículos a las instalaciones:
- Preguntando a la persona que maneja cuál es el asunto de su visita, el área a la cual se dirige y a quién visita,
- Pidiendo a la persona que ingresa una identificación oficial/identificación de la institución,
- Solicitando la autorización de ingreso con base a la directriz de comunicación,
- Documentando el nombre del conductor, la hora de entrada, la persona que visita, el área a visitar, las características físicas del vehículo, el número de placa, la marca, el modelo, en el formato establecido por la empresa,
- Cotejando visualmente que los objetos contenidos en la cajuela, el interior del vehículo y las pertenencias que presenta la persona no estén dentro del listado de objetos y sustancias prohibidas por la empresa,
- Informando a la persona que ingresa las normas vigentes de tránsito en la instalación,
- Orientando a la persona que ingresa hacia el área de estacionamiento, y
- Canalizando a la persona que ingresa al módulo de registro personal.

4. Controla el ingreso del equipo/bien mueble:
- Solicitando el documento de ingreso del equipo/bien mueble,
- Cotejando en el documento de ingreso los datos del destinatario con el domicilio de origen del bien mueble, y la descripción del equipo/bien mueble,
- Registrando la descripción del equipo/bien mueble en el formato correspondiente,
- Solicitando la autorización de ingreso por el medio de comunicación al destinatario del ingreso del equipo/ bien mueble, y
- Orientando a la persona donde realizar la entrega/recepción del equipo/bien mueble.

5. Realiza el rondín en el área de trabajo asignada:
- Portando la lámpara, el medio de comunicación, la bitácora de rondín y la pluma,
- Confirmando que las condiciones de seguridad de su área de trabajo estén dentro de los parámetros establecidos por el cliente y en la lista de verificación,
- Reportando los actos y condiciones inseguras detectados durante el rondín,
- Solicitando al jefe inmediato instrucciones de respuesta para atender los actos y condiciones inseguras, y
- Documentando cualquier anomalía presentada en su área de trabajo en el formato establecido por la empresa.

6. Controla la salida de personas:
- Solicitando a la persona que ingresó, el distintivo de acceso a la instalación,
- Entregando a la persona la identificación oficial/identificación de la institución proporcionada de acuerdo con el distintivo,
- Cotejando que los objetos que porte el visitante corresponden con los registrados durante su ingreso, y
- Solicitando a la persona que ingresó registre su salida en el formato establecido por la empresa.

7. Controla la salida de los vehículos:
- Cotejando el nombre del conductor, la hora de salida, las características físicas del vehículo, el número de placa, marca, modelo con el formato establecido por la empresa y documentado al ingreso,
- Cotejando visualmente que los objetos contenidos en la cajuela, el interior del vehículo y las pertenencias que presenta la persona que ingresó corresponden con los registrados a su ingreso, y

- Documentando la salida del vehículo en el formato establecido por la empresa.

8. Registra la salida del equipo/bien mueble.
- Solicitando al portador del equipo/bien mueble el pase de salida,
- Corroborando que la firma del pase de salida corresponda con el catálogo de firmas autorizadas,
- Cotejando que las características del equipo/bien mueble coincidan con las documentadas, y
- Documentando la salida del equipo/bien mueble en el formato establecido por la empresa.

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Función del Manual de Consignas	Comprensión.

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

1. Amabilidad: La manera en que se dirige a las personas de forma cordial y respetuosa durante su servicio.

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

RESPUESTAS ANTE SITUACIONES EMERGENTES

Situación emergente:

1. Intrusión a la instalación.

Respuesta esperada

1. Mantener la calma, informar el suceso a las autoridades, a la empresa y al cliente, persuadir al intruso, en caso de no respuesta a la persuasión acceder a sus demandas y evitar confrontación.

GLOSARIO

1. Acciones correctivas: Es aquella que se lleva a cabo para eliminar la causa de un problema. Las correcciones atacan los problemas, las acciones correctivas sus causas.

2. Acciones preventivas: Acciones que se anticipan a la causa y pretenden eliminarla antes de su existencia. Evitan los problemas identificando los riesgos. Cualquier acción que disminuya un riesgo es una acción preventiva.

3. Bien mueble: Son aquellos bienes propiedad del cliente que se encuentran físicamente depositados en los inmuebles, que son transportables, pero que una persona no suele llevar consigo.

4. Condiciones inseguras: Aquellas que derivan de la inobservancia/desatención de las medidas establecidas como seguras, y que pueden conllevar la

ocurrencia de un incidente, accidente, enfermedad de trabajo o daño material al centro de trabajo.

Referencia	Código	Título:
3 de 3	E1825	Entregar el servicio de seguridad.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Concluye el servicio de seguridad:
   - Entregando la bitácora y parte de novedades a su relevo,
   - Informando al relevo verbalmente lo acontecido en el servicio que concluye,
   - Corroborando con su relevo que la información se encuentre plasmada en la bitácora y en el parte de novedades,
   - Haciendo la entrega física del inmueble a su relevo,
   - Entregando los equipos e implementos utilizados en el servicio, y
   - Registrando su salida en el formato de asistencia.

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

PRODUCTOS

1. El parte de novedades elaborado:
   - Contiene el nombre de a quién se dirige,
   - Enuncia las incidencias relevantes del servicio de guardia,
   - Describe las anomalías ocurridas /ausencia de éstas,
   - Contiene la fecha y la hora de los sucesos, y
   - Contiene el nombre y la firma de quien lo elabora.