I.- Datos Generales

Código	Título:
EC0574	Supervisión de los servicios de seguridad privada

Propósito del Estándar de Competencia

Servir como referente para la evaluación y certificación de las personas que se desempeñan en la supervisión de los servicios de seguridad privada y cuyas competencias incluyen el asesoramiento al guardia y la corrección de anomalías en el servicio con la finalidad de lograr la satisfacción del cliente.

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, 2146 horas de experiencia laboral o con 80 horas de capacitación.

Descripción general del Estándar de Competencia

El estándar describe el desempeño del supervisor de los servicios de seguridad privada, cuyas competencias incluyen el asesoramiento al guardia, la corrección de anomalías y la evaluación de la ejecución del servicio de guardia, con la finalidad de lograr la satisfacción del cliente. 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: Tres.
Desempeña actividades tanto programadas, rutinarias como impredecibles. Recibe orientaciones generales e instrucciones específicas de un superior. Requiere supervisar y orientar a otros trabajadores jerárquicamente subordinados

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
5301 Supervisores en servicios de protección y vigilancia.

Ocupaciones asociadas
Supervisor de seguridad privada.

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

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.
- División de Apoyos Privados a Empresas y Comercios S.A de C.V: DAPEC, S.A DE C.V.
- Seguridad Privada Integral de Autoservicio, S.A de C.V: SEGA S. A. DE C. V.
- Corporación Euroamericana de Seguridad de México: CEAS MEXICO.

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.

- El candidato iniciará su evaluación con los desempeños referidos en el Elemento 1, después se evaluarán los productos solicitados en el mismo Elemento como resultado de su desempeño. Enseguida se evaluarán los desempeños del Elemento 2 y sus Resultados y se concluirá con el tercer elemento; al final el evaluador aplicará el cuestionario correspondiente a los conocimientos requeridos para el supervisor.

Apoyos/Requerimientos:

- Área de trabajo referida al control de acceso de personas y vehículos e instalaciones a supervisar.
- Formatos específicos.
- Vehículo.
- Medios de comunicación.
- Personal que simule acceso al inmueble en diferentes circunstancias.

Duración estimada de la evaluación

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

Referencias de Información

- EC0060 Vigilancia presencial de bienes y personas. 14 diciembre 2007.
- EC0061 Coordinación de Servicios y Vigilancia de Bienes y Personas. 28 de marzo 2008.
- Manual de capacitación: “Funciones, actividades y procedimientos en operaciones de seguridad”. Año 2008. Avalado por Conrado Rodríguez Méndez

II.- Perfil del Estándar de Competencia

Estándar de Competencia	Elemento 1 de 3
Supervisión de los servicios de seguridad privada	Recibir el turno de servicio.
	Elemento 2 de 3
	Ejecutar estrategias del Servicio.
	Elemento 3 de 3
	Entregar el turno de servicio.

III.- Elementos que conforman el Estándar de Competencia

Referencia	Código	Título
1 de 3	E1826	Recibir el turno de servicio.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Inicia el turno de servicio en la empresa/base:
- Presentándose aseado y de acuerdo a los requerimientos de vestimenta de la empresa,
- Registrando su asistencia en el medio creado a este efecto,
- Constatando que los formatos y la bitácora se correspondan con los requerimientos de la ruta,
- Comprobando la funcionalidad del equipo de comunicación asignado, y
- Recibiendo por parte del jefe operativo, la ruta, el reporte de inasistencias, el personal para cobertura, las anomalías, las incidencias y las emergencias del servicio asignado.

2. Cumplimenta el inicio de la ruta:
- Determinando el medio de transporte en base a la ruta asignada,
- Cubriendo las inasistencias de acuerdo a las necesidades del servicio y el reporte de inasistencias,
- Informando al jefe operativo la salida hacia la ruta de manera personal/medio de comunicación disponible, y
- Trasladándose hacia su ruta en el medio de transporte asignado.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

1. Iniciativa: La manera en que se coordina para cubrir las inasistencias con los elementos asignados de acuerdo a los contratos establecidos por el cliente.

GLOSARIO

1. Bitácora: Registro de actividades, incidencias, anomalías y/o emergencias diarias.

2. Implementos: Equipos, formatos, medios de comunicación.

3. Incidencias: Sucesos acontecidos ordinarios y extraordinarios

4. Ruta: Lugar donde se indica la ejecución de la supervisión.

Referencia	Código	Título
2 de 3	E1827	Ejecutar estrategias del servicio a supervisar.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Realiza el protocolo de llegada al servicio:
   - Informando al jefe operativo, el nombre del supervisor, la clave/nombre del servicio y la hora, mediante el medio de comunicación disponible,
   - Documentando en la bitácora del servicio la hora de llegada y el nombre completo del supervisor,
   - Solicitando al guardia de seguridad, el parte de las incidencias, las anomalías y las emergencias, y
   - Corroborando que el servicio esté completo, en la lista de asistencia de los guardias de seguridad asignados al inmueble.

2. Efectúa el recorrido en el inmueble:
   - Solicitando al guardia de seguridad responsable lo asista en el recorrido en el inmueble,
   - Documentando en la lista de asistencia la presencia de los guardias de seguridad asignados,
   - Anotando en la bitácora las anomalías, incidencias/desviaciones, durante el recorrido,
   - Corrigiendo las anomalías e incidencias/desviaciones detectadas con el guardia de seguridad en su puesto de trabajo, y
   - Asesorando al guardia de seguridad sobre las acciones de prevención/corrección de las futuras incidencias.

3. Visita al responsable de seguridad interna del cliente:
   - Solicitando las observaciones, las sugerencias y las quejas del servicio proporcionado,
   - Dando respuesta a las observaciones, sugerencias y quejas que estén al alcance del supervisor, y
   - Requiriendo el llenado de la hoja de evaluación de calidad al responsable de seguridad interna del cliente.

4. Concluye la supervisión en el servicio asignado:
   - Anotando las incidencias, las correcciones y las acciones realizadas/pendientes en la bitácora del servicio y en la del supervisor,
   - Registrando la hora de salida y la firma del supervisor en la bitácora del servicio y en la del supervisor, y
   - Reportando la salida del inmueble supervisado al jefe operativo por el medio de comunicación disponible.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. La ficha informativa elaborada:
   - Contiene la fecha y la hora del día de la supervisión,

- Contiene a quién va dirigida y el cargo,
- Menciona el nombre y la dirección del servicio,
- Describe el qué, quién, cómo, cuándo, dónde, porqué de los sucesos,
- Describe las respuestas ejecutadas por parte del supervisor y el estado en que se hayan las anomalías, incidencias/desviaciones, y
- Contiene nombre y firma del supervisor responsable.

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

1. Amabilidad: La manera en que da un trato cordial y respetuoso a los guardias y usuarios del servicio durante su estancia en el lugar de supervisión.

GLOSARIO

1. Anomalías: Desviaciones o fallas de la normatividad en el servicio.

2. Incidencias: Sucesos extraordinarios acontecidos durante el servicio.

Referencia	Código	Título
3 de 3	E1828	Entregar el turno de servicio.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Entrega el turno de servicio en la empresa/base:
- Revisando las anomalías, incidencias/desviaciones registradas en la bitácora y la ficha informativa con el jefe operativo,
- Entregando la lista de asistencia, el parte de las incidencias, la bitácora del supervisor, la ficha informativa, la hoja de evaluación de calidad del cliente,
- Entregando el medio de comunicación al jefe operativo en condiciones operables, y
- Documentando la salida en la lista de asistencia.

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

PRODUCTOS

1. La bitácora de supervisión elaborada:
- Contiene el nombre de la empresa, la fecha y la hora de la supervisión,
- Contiene el nombre y la clave del servicio,
- Contiene la hora de entrada, la hora de salida y el nombre y la firma por parte del guardia de seguridad responsable del servicio supervisado,
- Cuenta con las observaciones del servicio supervisado,
- Contiene el nombre y la firma del supervisor, y
- Cuenta con el nombre y la firma de enterado del jefe operativo.