I.- Datos Generales

Código

EC1713

Seguridad y vigilancia especializada para instituciones que brindan atención médica y hospitalaria.

Propósito del Estándar de Competencia

Servir como referente para la evaluación y certificación de las personas que desempeñan actividades de seguridad y vigilancia en instituciones de atención médica y hospitalaria.

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.

Descripción general del Estándar de Competencia

El presente estándar de Competencia va dirigido a las personas que deban contar con conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes necesarias para atender a los usuarios que acuden a los servicios de atención médica y hospitalaria, realizar recorridos internos y externos en las instalaciones, aplicar protocolos hospitalarios de actuación en materia de seguridad, auxiliar a las brigadas de protección civil con el propósito de ofrecer servicios de seguridad y vigilancia en instituciones de atención médica y hospitalaria.

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 de su mismo nivel jerárquico**.**

Comité de Gestión por Competencias que lo desarrolló

Cuerpos de Seguridad Auxiliares del Estado de México (CUSAEM)

Fecha de aprobación por el Comité Técnico del CONOCER:	**Fecha de publicación en el Diario Oficial de la Federación:**
05 de noviembre de 2025	24 de noviembre de 2025

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

- Asociación Nacional de Bienestar y Desarrollo Organizacional (ASCEND)
- Cuerpos de Seguridad Auxiliares del Estado de México (CUSAEM)
- Universidad La Salle

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 forma simulada si el área de evaluación cuenta con los materiales, insumos, e infraestructura, para llevar a cabo el desarrollo de todos los criterios de evaluación referidos en el EC.
Apoyos/Requerimientos:	• Para presentar el proceso de evaluación el participante deberá presentarse con el uniforme institucional e identificados de acuerdo a los lineamientos de la organización. Presentarse con los siguientes documentos: Bitácora de registro/control de acceso peatonal y vehicular, reporte de

incidencias/novedades, formato de control de entrada y salida, reporte de evento, actas de hechos, documento de consignas específicas, bitácoras en cada acceso, protocolo de actuación, radio para comunicarse.

Duración estimada de la evaluación

- 90 minutos en gabinete y 60 minutos en campo, totalizando 02 horas 30 minutos.

Referencias de Información

- Ley nacional sobre el uso de la fuerza.
- Ley general para la igualdad entre hombres y mujeres.
- Ley general de inclusión de personas con discapacidad.
- Ley general de seguridad privada aplicable.
- Protocolos de protección civil: Evacuación, búsqueda y rescate, primeros auxilios, prevención y combate a incendios, comunicación y seguridad.

II.- Perfil del Estándar de Competencia

Seguridad y vigilancia especializada para instituciones que brindan atención médica y hospitalaria.

Controlar el acceso para instituciones que brindan atención médica y hospitalaria.

Elemento 1 de 4

Realizar recorridos internos y externos para instituciones que brindan atención médica y hospitalaria.

Elemento 2 de 4

Aplicar protocolos hospitalarios de actuación en materia de seguridad para instituciones que brindan atención médica y hospitalaria.

Elemento 3 de 4

Auxiliar a las brigadas de protección civil en instituciones que brindan atención médica y hospitalaria.

Elemento 4 de 4

III.- Elementos que conforman el Estándar de Competencia

Referencia	Código	Título
1 de 4	E5359	Controlar el acceso para instituciones que brindan atención médica y hospitalaria.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Controla el acceso a instituciones que brindan atención médica y hospitalaria:
   - Saludando al usuario cortésmente,
   - Preguntando el motivo de su visita,
   - Orientando conforme al motivo de su visita,
   - Registrando a los usuarios que ingresan a la institución,
   - Controlando el acceso peatonal conforme el protocolo de la institución,
   - Controlando el acceso vehicular basándose en el protocolo de la institución,
   - Controlando el acceso de áreas restringidas,
   - Revisando las cajuelas en el caso de acceso vehicular,
   - Controlando el acceso de personal que labora en la institución de acuerdo al reglamento de trabajo,
   - Permitiendo el acceso al área de urgencias de acuerdo con el protocolo establecido,
   - Revisando el medio de identificación para verificar los datos del usuario, y
   - Revisando bolsas/paquetería/bultos/equipo de cómputo.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. La bitácora de registro/control de acceso peatonal elaborada:
   - Contiene datos generales del usuario,
   - Registra equipo de cómputo con el que ingresa,
   - Menciona el área/persona/motivo de la visita,
   - Establece la procedencia del usuario,
   - Indica la hora de ingreso,
   - Indica la hora de salida, y
   - Contiene la firma del usuario.

2. La bitácora de registro/ control de acceso vehicular elaborada:
   - Contiene datos generales del usuario,
   - Registra equipo de cómputo con el que ingresa,
   - Menciona el área/persona/motivo de la visita,
   - Establece la procedencia del usuario,
   - Registra herramientas/equipo/material al interior del vehículo,
   - Indica la hora de ingreso,
   - Indica la hora de salida, y
   - Anotando número de placas/modelo de vehículo.

3. La bitácora de acceso a las áreas restringidas elaborada:
   - Contiene datos generales del usuario,

- Registra equipo de cómputo con el que ingresa,
- Menciona el área/persona/motivo de la visita,
- Establece la procedencia del usuario,
- Registra herramientas/equipo/material que lleva el usuario,
- Indica la hora de ingreso, y
- Indica la hora de salida.

4. El reporte de incidencias/novedades/ elaborado:
- Contiene la incidencia/novedad que afecta el patrimonio del cliente,
- Menciona las generalidades del evento fortuito/inusual, y
- Resume el desarrollo y forma de atender el evento fortuito/inusual.

5. El formato de control de entrada/salida para proveedores elaborado:
- Contiene datos generales del usuario,
- Indica fecha de ingreso,
- Indica fecha de salida,
- Establece herramientas/equipo/material de ingreso,
- Menciona la cantidad de herramientas/equipo/material de ingreso y
- Contiene firma de autorización de salida de herramientas/equipo/material.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS		NIVEL
1. Derechos humanos: Derecho a la vida y a la integridad física, derecho a la no discriminación, derecho a la privacidad y confidencialidad.		Comprensión
2. Equidad de género: Acceso igualitario a los servicios de salud, atención especializada para mujeres, prevención y atención de la violencia contra la mujer.		Comprensión
3. Inclusión de personas con discapacidad.		Comprensión
4. Uso proporcional de la fuerza.		Comprensión
5. Obligaciones de los prestadores de servicios de seguridad privada.		Comprensión
6. Contención de personas agresivas.		Comprensión
7. Uso de armas incapacitantes no letales.		Comprensión

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

RESPUESTAS ANTE SITUACIONES EMERGENTES

Situación emergente

1. Agresiones al personal por parte del usuario o personas que cometan acciones indebidas en el interior de las instalaciones durante el control de acceso, los recorridos, la aplicación de los protocolos de seguridad y el auxilio a las brigadas de protección civil.

2. Lesiones físicas durante el control de acceso, los recorridos, la aplicación de los protocolos de seguridad y el auxilio a las brigadas de protección civil.

Respuestas esperadas

1. Mantener la calma, brazos abiertos, mencionar en tono respetuoso que está cumpliendo con instrucciones, manteniendo una distancia corporal y conteniendo la agresión. Solicitar apoyo si continua o incrementa la agresión. Comunicar a la autoridad correspondiente para que acuda por el agresor de ser necesario.
2. Solicitar apoyo del supervisor/compañeros/el personal indicado, seguir las instrucciones correspondientes.

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

1. Limpieza: La manera en que mantiene su uniforme, área de atención, bitácoras/formatos y aspecto físico durante la atención al usuario.
2. Orden: La manera en que sigue los protocolos de acceso a la atención médica y hospitalaria.

GLOSARIO

1. Áreas restringidas: Son las áreas que no son de acceso general.
2. Usuario: Se entiende por usuario los pacientes y sus acompañantes, prestadores de servicio, visitantes

.

Referencia	Código	Título
2 de 4	E5360	Realizar recorridos internos y externos para instituciones que brindan atención médica y hospitalaria

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Realiza recorridos internos y externos:
- Revisando el documento de consignas específicas,
- Atendiendo las consignas generales,
- Siguiendo las consignas específicas,
- Siguiendo las indicaciones del cliente para realizar los recorridos,
- Revisando las condiciones de pisos, techos, paredes, periferia y accesos,
- Reportando las fallas encontradas que ponen en riesgo la estabilidad, funcionamiento, patrimonio y seguridad del cliente, y
- Ofreciendo recomendaciones a partir de la revisión interna y externa.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. El documento de consignas específicas entregado:
- Define la forma de desarrollo del recorrido de acuerdo a las especificaciones del tiempo,
- Establece los horarios en los que se tiene que desarrollar los recorridos, y

- Establece actividades específicas dentro del recorrido conforme a las especificaciones del cliente.

2. La bitácora de actividades:
- Indica fecha, hora y lugar,
- Menciona los hallazgos encontrados,
- Incluye evidencia /fotografías/gráficas/testimoniales, y
- Contiene nombre y firma de quien realiza el recorrido.

3. El protocolo de actuación elaborado:
- Especifica la respuesta ofrecida a las irregularidades detectadas, y
- Establece la prioridad para atender las irregularidades detectadas.

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

1. Responsabilidad: La manera en que sigue los lineamientos, evitando utilizar su criterio.

GLOSARIO

1. Consignas Específicas: Son instrucciones puntuales que tiene que llevar a cabo el guardia durante su actividad laboral.
2. Consignas especiales: Son instrucciones encaminadas a un solo evento, con horario y fechas establecidos.
3. Consignas Generales: Son instrucciones que tiene que acatar al guardia para el desempeño de su labor.

Referencia	Código	Título
3 de 4	E5361	Aplicar protocolos hospitalarios de actuación en materia de seguridad para instituciones que brindan atención médica y hospitalaria.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Aplica el protocolo de seguridad para eventos fortuitos/situaciones de emergencia/amenaza a la seguridad:
- Notificando al centro de control del hospital o a la central de seguridad sobre el evento,
- Mencionando el código de emergencia del evento,
- Indicando la alerta y la ubicación exacta,
- Realizando una descripción concisa del evento,
- Restringiendo el acceso a las áreas afectadas,
- Moviendo a los pacientes, visitantes y personal que estén en la zona afectada a un lugar seguro,

- Priorizando la evacuación de pacientes con movilidad reducida ancianos/niños/pacientes postrados/ en silla de ruedas,
- Señalando los puntos de encuentro preestablecidos y realizar un recuento para asegurar que todos los pacientes, personal y visitantes estén a salvo,
- Solicitando apoyo de equipos de emergencia externos/fuerzas del orden para neutralizar la amenaza,
- Manteniendo informados a los equipos de emergencia externos/fuerzas del orden, a la administración del hospital y a los familiares de los pacientes,
- Controlando que una vez pasada la amenaza que el acceso sea solo para personal autorizado, y
- Colaborando a la reconversión de los servicios hospitalarios.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. El reporte de evento elaborado:
- Indica la fecha, hora y lugar del evento,
- Describe de manera detallada los pormenores que dieron origen a los hechos y su desarrollo,
- Contiene las acciones que se llevaron a cabo durante el evento,
- Incluye evidencias/fotografías/gráficas/testimoniales, y
- Contiene el nombre, cargo y firma de quien elabora el reporte.

2. El acta de hechos elaborada:
- Indica la fecha, hora y lugar del evento,
- Describe de manera detallada los pormenores que dieron origen a los hechos y su desarrollo,
- Contiene las acciones que se llevaron a cabo durante el evento,
- Incluye evidencias/fotografías/gráficas/testimoniales,
- Incluye los testigos del evento, y
- Contiene el nombre y firma del guardia que elabora el acta.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Códigos de emergencia: Ámbar, azul, café, negro, rojo, rosa, verde, amarillo, blanco, magenta, morado, naranja, oro, plata.	Conocimiento

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

1. Amabilidad:	La manera en que trata al personal/usuarios durante la aplicación de los protocolos.
2. Tolerancia:	La manera en que atiende a los usuarios durante la aplicación de los protocolos.

GLOSARIO

1. Evidencia:	Se refiere a documentos fotografías, gráficas, testimoniales, videos que apoyan la descripción del evento.

2. Reconversión: Acción de reiniciar las actividades dependiendo el daño causado por el evento.

Referencia	Código	Título
4 de 4	E5362	Auxiliar con las brigadas de protección civil en instituciones que brindan atención médica y hospitalaria.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Auxilia con las brigadas de protección civil en instituciones que brindan atención médica y hospitalaria:

- Inscribiéndose en la brigada que le corresponde,
- Conduciendo las acciones correspondientes a los protocolos internos conforme a la brigada que pertenece, y
- Colaborando con la reconversión de los servicios.

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Brigadas de protección civil: Evacuación, búsqueda y rescate, primeros auxilios, prevención y combate a incendios (uso de extintores), comunicación y seguridad.	Conocimiento

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

1. Cooperación: La manera en que se trabaja en equipo para lograr el propósito común de la brigada.
2. Perseverancia: La manera en que atiende el evento para lograr los objetivos propuestos por la brigada.
3. Responsabilidad: La manera en que utiliza los recursos asignados para el funcionamiento de la brigada.
4. Tolerancia: La manera en que realiza las acciones de la brigada el número de veces que sea necesario conforme a logro de los objetivos.

GLOSARIO

1. Protocolos: Conjunto de normas, reglas o procedimientos que guían la forma en que se realiza una actividad o se maneja una situación específica.