

### Instructivo de Vigilancia para Supermercados, Comercios y Centros Comerciales

### Contenido:

**Objetivo**

**Alcance**

#### **Procedimientos Generales de Vigilancia**

* **Vestimenta y Equipo:**
* **Horarios de Servicio:**
* **Puntos de Control:**

#### **Procedimientos Específicos por Ubicación**

1. **Supermercados:**
2. **Comercios:**
3. **Centros Comerciales:**

#### **Respuesta a Incidentes:**

* **Procedimiento ante robos:**
* **Procedimiento ante emergencias médicas:**

#### **Comunicación y Reporte:**

* **Registro de Actividades:**
* **Comunicación con la Central:**

#### **Evaluación y Mejora Continua:**

* **Revisión de Procedimientos:**
  + Participar en las revisiones periódicas de los procedimientos de seguridad.
  + Sugerir mejoras basadas en la experiencia en campo para optimizar las operaciones.
* **Capacitación Continua:**
  + Asistir a todas las capacitaciones y reciclajes programados por la agencia.
  + Mantenerse actualizado en técnicas de primeros auxilios y manejo de crisis.

Este instructivo es una herramienta de trabajo dinámica, que debe ser actualizada regularmente para reflejar cambios en procedimientos, tecnología y normativas legales. Se espera que todo el personal esté familiarizado con su contenido y lo aplique de manera rigurosa en su desempeño laboral.

### Objetivo

El objetivo de este instructivo es proporcionar directrices claras y detalladas para el personal de seguridad encargado de la vigilancia en supermercados, comercios y centros comerciales. Este documento busca garantizar que todas las operaciones de seguridad se realicen de manera efectiva, consistente y profesional, asegurando la protección de bienes y la seguridad de los clientes y empleados en estas instalaciones.

Las metas específicas del instructivo incluyen:

* **Establecer Expectativas Claras:** Definir las responsabilidades y procedimientos que el personal de seguridad debe seguir durante su turno. Esto incluye las rondas de seguridad, el monitoreo de áreas específicas, y la interacción con el público y otros empleados del lugar.
* **Promover un Ambiente Seguro:** Asegurar que los ambientes de los supermercados, comercios y centros comerciales sean seguros para todos los visitantes y trabajadores. Esto se logra a través de la vigilancia activa, la respuesta rápida a incidentes y la colaboración efectiva con las autoridades locales cuando sea necesario.
* **Prevenir Incidentes:** Reducir la incidencia de delitos como hurtos, vandalismos y otros riesgos de seguridad mediante la presencia visible de personal de seguridad y el uso adecuado de tecnología de vigilancia.
* **Responder a Emergencias:** Establecer un protocolo claro de respuesta frente a emergencias, incluyendo procedimientos para evacuaciones, incidentes médicos y otros eventos críticos. El personal debe estar preparado y capacitado para actuar de manera rápida y adecuada en cualquier situación.
* **Mantener la Continuidad del Servicio:** Asegurar que los servicios de seguridad no se interrumpan y que haya suficiente personal en todo momento para cubrir las necesidades operativas de las instalaciones.
* **Capacitación Continua:** Fomentar el desarrollo profesional continuo del personal de seguridad a través de capacitaciones regulares en nuevas técnicas de seguridad, uso de tecnología de vigilancia y primeros auxilios.
* **Cumplimiento Legal y Ético:** Asegurar que todas las actividades de vigilancia se realicen en cumplimiento con las leyes y normativas locales, además de seguir los estándares éticos más altos.

Este objetivo central del instructivo no solo busca proteger el patrimonio y las personas dentro de los establecimientos, sino también promover una imagen de seguridad y confianza que contribuya positivamente a la experiencia general del cliente. Así, este documento actúa como un recurso vital para los integrantes del equipo de seguridad, proporcionándoles las herramientas necesarias para realizar su labor de manera efectiva y profesional.

### Alcance

El presente instructivo está diseñado para ser aplicado por todos los elementos de seguridad que forman parte del equipo de Nombre de la Agencia. Este documento cubre las actividades relacionadas con la vigilancia y seguridad en las siguientes instalaciones:

* **Supermercados:** Incluye todos los supermercados bajo la jurisdicción de la agencia, independientemente de su tamaño o ubicación, abarcando desde pequeños establecimientos de barrio hasta grandes superficies.
* **Comercios:** Comprende una variedad de tiendas y establecimientos comerciales, que pueden incluir tiendas de ropa, electrónica, joyerías, y otros negocios minoristas.
* **Centros Comerciales:** Aplica a complejos comerciales más grandes que albergan una variedad de comercios, servicios de alimentación y entretenimiento, incluyendo zonas comunes y estacionamientos.

#### **Detalles del Alcance**

* **Personal Involucrado:**
  + Todos los guardias de seguridad, tanto fijos como rotativos, que estén asignados a las instalaciones mencionadas.
  + Supervisores de seguridad y coordinadores de turno que gestionan y supervisan las operaciones diarias de seguridad.
  + Personal de apoyo técnico encargado de la operación y mantenimiento de sistemas de vigilancia y comunicación.
* **Áreas de Responsabilidad:**
  + Seguridad física de las instalaciones, incluyendo la prevención de accesos no autorizados y la protección contra robos y daños.
  + Monitoreo mediante sistemas de cámaras de seguridad y alarmas.
  + Control de acceso para empleados, proveedores y visitantes.
  + Respuesta inmediata ante incidentes de seguridad y coordinación con servicios de emergencia locales.
  + Registro y reporte de novedades y incidentes de seguridad.
* **Implementación de Tecnologías:**
  + Uso de tecnología de vigilancia avanzada, como cámaras de CCTV, sistemas de alarma, control de accesos electrónicos y dispositivos de comunicación.
  + Capacitación continua en el manejo de nuevas tecnologías y procedimientos de seguridad.
* **Capacitación y Desarrollo:**
  + El instructivo también abarca las políticas de capacitación obligatoria para todo el personal de seguridad, asegurando que todos los miembros del equipo estén debidamente formados y actualizados en las prácticas de seguridad más efectivas y éticas.

Este instructivo se aplica durante todas las horas de operación de las instalaciones y durante cualquier evento especial que requiera servicios de seguridad adicionales o específicos. La intención es que el documento sirva de guía y referencia para el desempeño efectivo y profesional de las tareas de seguridad, promoviendo un ambiente seguro para todos los usuarios y trabajadores de las instalaciones mencionadas.

### Vestimenta y Equipo para el Personal de Seguridad

El cumplimiento de las normas de vestimenta y equipamiento es fundamental para mantener la integridad, profesionalismo y efectividad del personal de seguridad. Este apartado define los requisitos de vestimenta y los equipos que deben utilizarse durante el servicio en supermercados, comercios y centros comerciales.

#### **Vestimenta:**

* **Uniforme Oficial:**
  + Camisa y pantalón de uniforme proporcionados por la agencia, con colores y logotipos que identifiquen claramente al personal como miembros de la agencia de seguridad.
  + Zapatos o botas de trabajo negros, pulidos y resistentes, adecuados para largas horas de pie y que permitan una movilidad ágil.
  + Correa táctica que pueda sostener equipos adicionales.
  + En condiciones climáticas adversas, se debe utilizar ropa apropiada como chaquetas impermeables, gorros y guantes que sean parte del uniforme aprobado.

#### **Equipo:**

* **Equipo Básico:**
  + Placa identificativa y distintivo visible en todo momento.
  + Radios de comunicación portátiles para mantener contacto constante con otros guardias y la central de operaciones.
  + Linterna táctica, especialmente para turnos nocturnos o en áreas poco iluminadas.
* **Equipo de Seguridad:**
  + Esposas, para ser utilizadas únicamente en situaciones que lo requieran y cuando esté autorizado por las normativas internas y la ley.
  + Bastón de defensa o spray de pimienta, dependiendo de las regulaciones locales y la capacitación del personal.
* **Equipo Tecnológico:**
  + Cámara corporal, si es requerido por la política de la agencia, para grabar interacciones en cumplimiento de las normativas legales y como medida de transparencia.
  + Dispositivos para el control de accesos, como tarjetas de proximidad o paneles de control, en los puntos de entrada.

#### **Responsabilidades del Personal:**

* **Mantenimiento del Uniforme:**
  + Asegurar que el uniforme esté limpio, en buen estado y presentable en todo momento.
  + Reportar cualquier daño o desgaste al departamento correspondiente para su pronta reposición o reparación.
* **Uso Correcto del Equipo:**
  + Familiarizarse con el funcionamiento de todo el equipo provisto y usarlo adecuadamente.
  + Mantener el equipo en buen estado, realizando revisiones periódicas y reportando cualquier fallo o necesidad de reposición.
* **Capacitación sobre el Equipo:**
  + Participar en las capacitaciones regulares sobre el uso correcto y ético del equipo de seguridad, incluyendo entrenamientos sobre cuándo y cómo utilizar herramientas de restricción física o defensa personal.

Este conjunto de directrices sobre vestimenta y equipo asegura que el personal de seguridad no solo esté adecuadamente preparado para responder a cualquier situación, sino que también refleje profesionalismo y respeto en el entorno de trabajo. Esta presentación también ayuda a fomentar la confianza entre el público y los empleados de las instalaciones vigiladas.

### Horarios de Servicio para el Personal de Seguridad

El establecimiento de horarios de servicio claros y estructurados es crucial para garantizar una cobertura de seguridad eficiente y continua en supermercados, comercios y centros comerciales. Este apartado delinea los horarios de trabajo, las expectativas y las políticas para el manejo de turnos del personal de seguridad.

#### **Definición de Turnos:**

* **Turnos Regulares:**
  + Los turnos típicamente se dividen en diurnos y nocturnos, con la duración de cada turno variando según las necesidades específicas de cada ubicación, pero generalmente duran entre 8 y 12 horas.
  + Los horarios de los turnos deben cubrir todas las horas de operación de la instalación, asegurando que siempre haya personal de seguridad presente.
* **Horarios Específicos por Ubicación:**
  + **Supermercados:** Los turnos pueden comenzar antes de la apertura y terminar después del cierre para realizar actividades de seguridad preventiva y cierre.
  + **Comercios:** Dependiendo del horario comercial, los guardias pueden requerir flexibilidad para adaptarse a horarios extendidos durante periodos de alta demanda como festividades o ventas especiales.
  + **Centros Comerciales:** Debido a su tamaño y complejidad, pueden requerirse múltiples guardias en diferentes turnos, cubriendo áreas específicas como estacionamientos, entradas principales y zonas de carga.

#### **Políticas de Gestión de Turnos:**

* **Rotación de Turnos:**
  + Los turnos deben rotarse regularmente para prevenir la fatiga laboral y garantizar que todos los guardias estén familiarizados con diferentes entornos y horarios de operación.
  + La programación de turnos debe ser comunicada con suficiente anticipación para permitir una adecuada preparación y planificación personal.
* **Horas Extra:**
  + Las horas extra deben ser aprobadas por un supervisor y sólo se utilizarán en circunstancias que lo requieran, como eventos especiales o emergencias.
  + Se debe compensar el tiempo extra trabajado, ya sea con pago adicional o tiempo compensatorio, de acuerdo con las políticas de la empresa y la legislación laboral vigente.
* **Descansos y Pausas:**
  + Durante cada turno, los guardias tienen derecho a pausas para descansar y comer, las cuales deben ser programadas de manera que no comprometan la seguridad de la instalación.
  + Se debe asegurar que durante estas pausas siempre haya suficiente personal en servicio activo para mantener la seguridad.

#### **Responsabilidades del Personal:**

* **Puntualidad:**
  + Se espera que todos los guardias lleguen a su puesto de trabajo con suficiente tiempo para prepararse antes de iniciar su turno.
  + La puntualidad es crucial para las transiciones entre turnos, asegurando que siempre haya personal disponible para tomar el relevo sin interrupciones en la vigilancia.
* **Registro de Horarios:**
  + Los guardias deben registrar sus horas de entrada y salida utilizando los sistemas establecidos, lo que permite un seguimiento preciso de las horas trabajadas y facilita la gestión de la nómina.
* **Comunicación de Ausencias:**
  + Cualquier ausencia prevista debe ser notificada con anticipación para poder reorganizar los turnos y asegurar la cobertura necesaria.
  + En caso de enfermedad u otra ausencia inesperada, el guardia debe informar a su supervisor inmediatamente para que se tomen las medidas pertinentes.

La estructuración detallada de los horarios de servicio y la gestión adecuada de los turnos son esenciales para mantener un entorno seguro y bien supervisado, reduciendo así los riesgos para los bienes y las personas en las instalaciones bajo vigilancia.

### Puntos de Control

La implementación efectiva de puntos de control es crucial para la seguridad y gestión de las instalaciones de supermercados, comercios y centros comerciales. Estos puntos de control son zonas estratégicamente ubicadas donde el personal de seguridad realiza tareas específicas de vigilancia y control. Este apartado define los puntos de control clave y los procedimientos asociados para garantizar una cobertura de seguridad eficiente.

#### **Ubicación de los Puntos de Control:**

* **Entradas y Salidas:**
  + Vigilar todas las entradas y salidas principales para controlar el acceso y la salida de clientes, empleados y proveedores.
  + Implementar procedimientos de revisión y registro conforme a las políticas de seguridad de la instalación.
* **Áreas Sensibles:**
  + Supermercados: Zonas como la de electrónica, joyería o farmacia, donde los productos de alto valor están más expuestos a robos.
  + Comercios: Áreas de almacenamiento y zonas de carga y descarga donde se manejan mercancías.
  + Centros Comerciales: Zonas de ocio y recreación, estacionamientos y zonas de servicios que requieren atención especial debido a su gran afluencia y variedad de actividades.
* **Puestos de Vigilancia Fijos:**
  + Establecer puestos de vigilancia fijos en puntos estratégicos que permitan una visibilidad óptima y control del entorno.
  + Estos puestos deben estar equipados con los medios necesarios para comunicarse eficazmente con otros puntos de control y con la central de seguridad.

#### **Procedimientos en los Puntos de Control:**

* **Verificación de Identidad:**
  + Comprobar la identidad de todos los empleados al inicio de sus turnos mediante tarjetas de identificación o sistemas biométricos.
  + Aplicar procedimientos de verificación para visitantes y proveedores, asegurando que todas las personas que acceden a las instalaciones tengan autorización.
* **Monitoreo Continuo:**
  + Utilizar tecnología de vigilancia, como cámaras de CCTV, para mantener un monitoreo constante de los puntos de control.
  + Realizar inspecciones visuales y patrullas regulares para detectar y disuadir actividades sospechosas o no autorizadas.
* **Reporte de Incidentes:**
  + Instruir al personal de seguridad para que informe de inmediato cualquier actividad inusual o incidente a la central de control.
  + Mantener registros detallados de todas las actividades observadas en los puntos de control para futuras investigaciones o como evidencia.
* **Respuesta a Emergencias:**
  + Establecer procedimientos claros de respuesta ante emergencias, como incendios, evacuaciones o situaciones médicas, que puedan ser implementados rápidamente desde los puntos de control.
  + Capacitar al personal en el uso de equipos de emergencia, como extintores de incendios y kits de primeros auxilios, disponibles en los puntos de control.

#### **Responsabilidades del Personal:**

* **Mantenimiento de la Alerta:**
  + Permanecer vigilantes y observadores durante todo el turno, asegurando que los puntos de control estén siempre atendidos y operativos.
  + Rotar entre diferentes puntos de control si se requiere, para mantener un nivel alto de atención y evitar la monotonía.
* **Comunicación Efectiva:**
  + Mantener una comunicación constante y efectiva con otros guardias y la central de operaciones para coordinar acciones y responder eficientemente a cualquier situación.
* **Formación Continua:**
  + Participar en entrenamientos regulares sobre procedimientos de control y seguridad, así como en simulacros de emergencia para garantizar una respuesta efectiva y coordinada.

La correcta configuración y gestión de los puntos de control son esenciales para una vigilancia efectiva y para mantener la seguridad en supermercados, comercios y centros comerciales. Estos puntos no solo ayudan a prevenir incidentes, sino que también aseguran una rápida respuesta en caso de emergencia, contribuyendo significativamente a la seguridad general de las instalaciones.

### Procedimientos Específicos de Vigilancia para Supermercados

Los supermercados presentan desafíos de seguridad únicos debido a su alta afluencia de clientes y la variedad de productos disponibles. Es crucial que el personal de seguridad esté equipado con procedimientos específicos adaptados a estas condiciones. A continuación, se detallan los procedimientos de vigilancia específicos para supermercados:

#### **1. Vigilancia de Áreas de Alto Valor:**

* **Monitoreo de Secciones Específicas:** Focalizar la vigilancia en áreas donde se almacenan artículos de alto valor como electrónicos, bebidas alcohólicas, y farmacia. Estas áreas requieren atención adicional debido a su atractivo para actividades delictivas.
* **Uso de Medidas de Seguridad Adicionales:** Implementar dispositivos antirrobo, como etiquetas de seguridad y cámaras de vigilancia específicas, para disuadir el hurto.

#### **2. Control de Acceso y Salida:**

* **Revisión en Entradas y Salidas:** Supervisar todas las entradas y salidas para prevenir el ingreso de elementos prohibidos y la salida no autorizada de mercancía.
* **Implementación de Sistemas de Prevención de Pérdidas:** Utilizar sistemas como barreras físicas, puertas electrónicas y alarmas para controlar el acceso y detectar productos no pagados.

#### 3. Manejo de la Multitud:

* **Gestión de Flujos de Clientes:** Dirigir y controlar el flujo de clientes durante horas pico para evitar aglomeraciones que puedan resultar en robos o situaciones de peligro.
* **Asistencia en Situaciones de Alta Afluencia:** Proporcionar orientación y asistencia durante promociones o eventos especiales donde aumenta el número de visitantes.

#### 4. Prevención y Detección de Hurtos:

* **Patrullas Regulares:** Realizar rondas de seguridad regulares dentro del supermercado, prestando especial atención a comportamientos sospechosos o actividades inusuales.
* **Colaboración con el Personal del Supermercado:** Trabajar en conjunto con los empleados del supermercado para identificar potenciales amenazas y prevenir incidentes de seguridad.

#### 5. Respuesta a Emergencias:

* **Protocolos de Emergencia:** Establecer y mantener protocolos claros para la evacuación en caso de incendios, amenazas de bomba u otras emergencias.
* **Capacitación en Primeros Auxilios:** Asegurar que el personal de seguridad esté capacitado en técnicas básicas de primeros auxilios para asistir en cualquier incidente médico hasta la llegada de ayuda profesional.

#### 6. Uso de Tecnología:

* **Cámaras de CCTV:** Utilizar un sistema de cámaras de circuito cerrado de televisión para monitorear y grabar continuamente todas las áreas del supermercado.
* **Comunicación Eficiente:** Equipar a todos los guardias con dispositivos de comunicación para una coordinación instantánea y efectiva tanto entre el personal de seguridad como con la gerencia del supermercado.

#### 7. Formación y Capacitación Continua:

* **Entrenamientos Específicos:** Proporcionar formación continua en detección de hurtos, manejo de conflictos y respuesta a emergencias específicas del entorno del supermercado.
* **Simulacros de Seguridad:** Organizar simulacros regulares para asegurar que todos los procedimientos de seguridad sean entendidos y ejecutados correctamente por el personal.

Implementar estos procedimientos específicos no solo ayuda a prevenir delitos y gestionar emergencias de manera eficaz, sino que también asegura una experiencia de compra segura y agradable para los clientes, manteniendo la integridad y la imagen del supermercado.

### Procedimientos Específicos de Vigilancia para Comercios

Los comercios, incluyendo tiendas de ropa, electrónica, joyerías y otros establecimientos minoristas, requieren un enfoque específico en la seguridad para proteger tanto la mercancía como a los clientes y empleados. A continuación se detallan los procedimientos de vigilancia adaptados a las necesidades específicas de estos establecimientos comerciales…

Principio del formulario