



Manual del
Guardia de Seguridad

1. INTRODUCCION

El **objetivo** de este manual es **asegurar** que todo el personal tenga **conocimiento de sus funciones, responsabilidades y procedimientos a seguir** en el cumplimiento de las tareas asignadas.

Al alcanzar el objetivo perseguido por este manual, habremos elevado la **calidad del servicio** y por lo tanto el **nivel de seguridad de nuestro Cliente**.

Este manual será:

- Un elemento de **consulta permanente**.
- Una **guía para la capacitación** del Guardia.
- Una ilustración para el Cliente de las **consignas sobre el Servicio** que recibe nuestro personal.

2. PROTECCION DE RIESGOS S.R.L

Nuestra empresa nace con un concepto de Seguridad acorde a los tiempos actuales, donde priorizamos la atención personalizada a todos nuestros Clientes.

Los Servicios que la empresa presta son los siguientes:

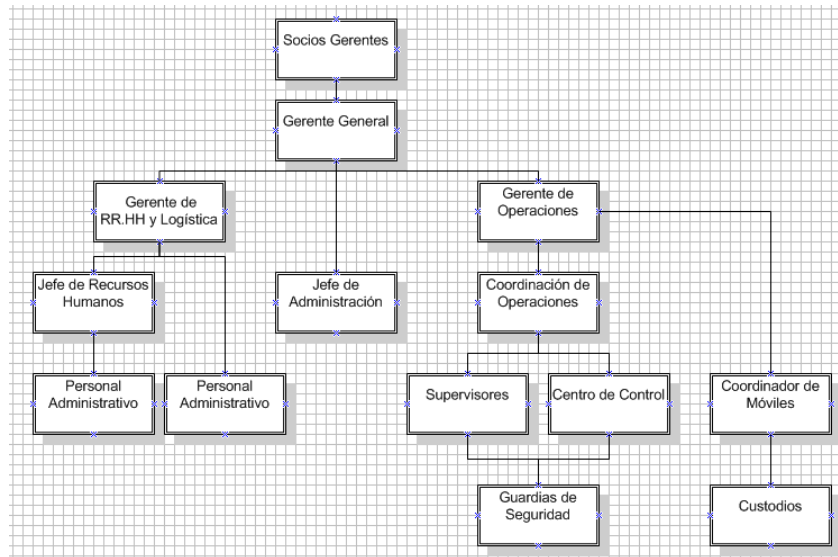
- Seguridad Física
- Custodias de Mercadería en Tránsito
- Seguridad Electrónica

Usted forma parte de esta Organización y es bueno que sepa que la misma cuenta con todas las habilitaciones correspondientes a nuestra actividad:

- Habilitación del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires.
- Habilitación del Ministerio de Seguridad de la Provincia de Buenos Aires.
- Habilitación del RENAR

Teniendo contratado para su personal Seguros de Vida, Seguros de Responsabilidad Civil y Seguros de Riesgos de Trabajo (ART) conforme marcan las leyes vigentes.

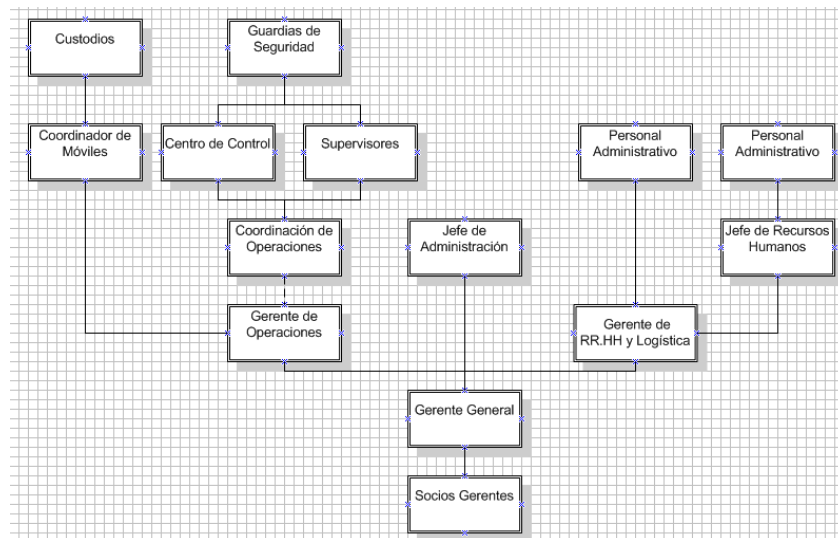
Respecto de la organización, le presentamos a continuación el Organigrama actual de nuestra Empresa:



Lo que se describió anteriormente, es una organización jerárquica. Pero no es la única forma en que nosotros vemos a la organización.

Consideramos que lo más importante que tiene el servicio que prestamos, son los Guardias de Seguridad, sin los cuales es imposible que cumplamos nuestra misión.

Por esta razón es que a nivel de importancia para lograr nuestros objetivos, la pirámide la vemos invertida, como detallamos a continuación:



Otro medio para conocer más a su empresa, si lo desea, es navegando a través de nuestra página web: www.proteccionderiesgos.com.ar

3. CONSIDERACIONES BÁSICAS

- Su responsabilidad principal es proteger bienes y personas.
- Manténgase atento e interesado en su trabajo
- Recuerde que la meta de nuestro servicio es la de PREVENIR RIESGOS y por lo tanto es necesario ADELANTARSE A LOS ACONTECIMIENTOS.
- Haga cumplir las normas de Seguridad.
- De su conducta en la exigencia del cumplimiento de las normas de seguridad establecidas, dependerá el éxito ó el fracaso del servicio.
- Respete para ser respetado.
- Cumpla con sus obligaciones sin transgredir normas de cortesía y educación.

4. CÓDIGO DE ÉTICA DEL VIGILADOR

- Su actividad es **ININTERRUMPIDA**, pues la seguridad debe mantenerse constantemente.
- La actividad que Ud. Desarrolla es **HONORABLE** e **IMPORTANTE** para la Comunidad.
- Usted tiene la obligación de **CONOCER SU TRABAJO** en detalle y mejorar profesionalmente en forma constante.
- Sea **HONESTO** en sus relaciones y **SINCERO** en sus exposiciones.
- Respete la **ESTRUCTURA ORGÁNICA** de nuestra Empresa teniendo en cuenta las jerarquías existentes.
- **Tome servicio con su uniforme completo, limpio y planchado, USTED es nuestra imagen.**
- Mantenga las mismas **NORMAS MORALES Y DE EDUCACIÓN** para con sus superiores como para con sus compañeros de trabajo.
- Sea **IMPARCIAL**, **JUSTO** y diga siempre **LA VERDAD**.
- Informe todo aquello que pueda **OCASIONAR UN PERJUICIO** al Cliente, a nuestra Empresa ó a terceros.

5. QUE ESPERA UN CLIENTE DE UN GUARDIA DE SEGURIDAD

- **HABILIDAD:** Estar preparado para manejar cualquier situación normal o imprevista que se pueda presentar y saber como y donde buscar ayuda en caso necesario.
- **VIGILANCIA:** Con espíritu de observación, estar alerta en todo momento mientras esté de Servicio, tratando de detectar de inmediato cualquier actividad, condición o peligro que pueda surgir en perjuicio de las personas, daño a la propiedad o equipos de nuestro cliente.
- **ACTITUD:** El Guardia de Protección de Riesgos es casi siempre la primera persona con quien un visitante entra en contacto. La forma en que se recibe a un

visitante y se contestan sus preguntas puede influir en la impresión de éste respecto de nuestro Cliente y de nuestra Empresa.

- **CORTESÍA:** Usted debe ser cortés en todo momento. Recuerde que la norma más acertada es “ser firme sin ser rudo” y actuar con buenos modales “sin ser vulgar”.
- **CONDUCTA EJEMPLAR:** Conduzcasé en todo momento de forma tal de ser un ejemplo que redunde en un beneficio para Usted, para nuestro Cliente y para nuestra Empresa.
- **INTERÉS EN SU TRABAJO:** El Guardia de Protección de Riesgos debe estar orgulloso de su trabajo y mantener un vivo entusiasmo por su actividad diaria.
- **LEALTAD:** Debe ser leal consigo mismo y con la Empresa. La lealtad lleva implícita la confianza que sus superiores puedan depositar en Usted.
- **TACTO:** El Guardia de nuestra empresa debe actuar sin vacilaciones ni emociones impropias. Deberá evitar el uso de la fuerza salvo que sea estrictamente necesario, mostrando siempre calma, porte digno y reserva en sus actitudes y expresiones.

6. FALTAS DISCIPLINARIAS

En el régimen disciplinario establecido para el personal de Vigilancia se consideran faltas:

- **ABANDONO DE SERVICIO:** La solicitud para retirarse del servicio antes de su finalización, deberá fundamentarse y ser realizada ante un superior jerárquico. En caso que el servicio lo preste sin la compañía de otros Guardias o sin un Superior Jerárquico en el Objetivo, deberá solicitar autorización al Supervisor de su zona ó en su defecto al Centro de Control, quien arbitrará los medios a su alcance para relevarlo, debiendo esperar SIEMPRE a su relevo antes de retirarse. Idéntico procedimiento se debe seguir para el caso de que al finalizar su tiempo de servicio no se haga presente su relevo.
- **INASISTENCIAS:** El vigilador que por cualquier motivo no pudiera concurrir a su puesto de trabajo deberá comunicarlo telefónicamente al CENTRO DE CONTROL, al 15-3353-8600, al Interno 4000 desde el Teléfono Móvil de la Empresa o al 4761-6724, con una anticipación de por lo menos tres (3) horas antes de la iniciación de su turno. Esa comunicación podrá hacerla personalmente ó por medio de terceras personas.
- **ESTADO DE EBRIEDAD:** Está terminantemente prohibido ingerir bebidas alcohólicas durante las horas de trabajo. La concurrencia a su puesto de trabajo en estado de ebriedad será considerada falta grave y no podrá tomar servicio.

- **CONOCIMIENTO DE UN DELITO:** El Guardia de Protección de Riesgos que tuviera conocimiento de la comisión de un delito deberá informarlo de inmediato a su Superior Jerárquico y al Centro de Control Operativo.
- **DORMIR DURANTE EL SERVICIO:** Está terminantemente prohibido dormir durante horas de servicio.
- **ALEJARSE DEL PUESTO DURANTE EL SERVICIO:** El Guardia de Protección de Riesgos, cuando se encuentre apostado, no podrá alejarse de su puesto sin autorización.
- **CONDUCTA:** El Guardia de Protección de Riesgos debe tener una conducta acorde con la función que desempeña, evitando vínculos amistosos ó compromisos con personal del Cliente objeto de nuestro control.
- **IMPUNTUALIDAD:** La falta de puntualidad trae aparejado un serio inconveniente al servicio en general por lo que el vigilador debe presentarse a tomar su turno con una antelación no menor a los QUINCE (15) minutos. Recuerde que la impuntualidad ocasiona molestias a su compañero saliente y un perjuicio económico para usted mismo, porque se le descontaran horas de trabajo.
- **NEGLIGENCIA:** El Guardia debe observar el fiel cumplimiento respecto de las tareas encomendadas.
- **RIÑAS O PELEAS:** Las riñas ó peleas, ya sean con compañeros de trabajo, con personal jerárquico ó personal del Cliente, constituyen un comportamiento inadmisibles en un Guardia, siendo causal de despido con causa. Está prohibida la incitación y la participación en riñas.
- **ACTOS REÑIDOS CON LA MORAL Y LAS BUENAS COSTUMBRES:** La moral y las buenas costumbres son la base esencial de la conducta de un Guardia de Protección de Riesgos, por lo que actos reñidos con las mismas serán sancionados severamente.
- **DESALINEO:** El personal debe vestir el uniforme completo provisto por la Empresa. El uniforme debe utilizarse exclusivamente en el puesto de trabajo. Queda expresamente prohibido el uso de cabello largo. Deberá presentarse en su puesto de trabajo debidamente higienizado.
- **TRATO INDEBIDO CON PERSONAL DEL CLIENTE:** El vigilador tendrá un trato cortés y firme, manteniendo la distancia requerida por el tipo de funciones que desempeña. Se debe evitar el trato amistoso y familiar que inhiban los controles que debe realizar.
- **USO INDEBIDO DE BIENES O SERVICIOS DEL CLIENTE:** Será considerada falta grave la utilización por parte del Guardia de dependencias, teléfonos (para llamadas

particulares), vehículos, baños, comedor, oficinas, computadoras u otros bienes del Cliente sin la debida autorización.

- **INTERCAMBIO DE HORARIOS, FUNCIONES, OBJETIVOS ó ZONAS:** Los objetivos, funciones y horarios de trabajo son asignados por el Supervisor de Zona y el Centro de Control Operativo.
- **DESOBEDIENCIA:** Usted deberá cumplir todas las órdenes que reciba por parte de un Superior y que estén dentro del marco legal.
- **CITACIONES:** Las citaciones se realizan sólo en casos de real necesidad ó cuando es imprescindible la presencia del Guardia en la Empresa.
- **MEDIDAS DE FUERZA:** Todo conflicto colectivo de trabajo deberá ser sometido a la instancia de CONCILIACIÓN OBLIGATORIA y durante su transcurso están prohibidas las medidas de fuerza. La incitación a las mismas o su concreción serán consideradas faltas graves.

7. SANCIONES DISCIPLINARIAS

En todos los casos, la aplicación de una sanción tiene por finalidad CORREGIR una conducta, a fin de evitar la reiteración de la misma.

El no cumplimiento del régimen disciplinario y la consecuente comisión de faltas puede traer aparejada la imposición de sanciones, las que según la gravedad de las faltas se clasifican en:

- Apercibimiento verbal.
- Apercibimiento escrito
- Suspensión del Servicio.

8. RECARGOS DE SERVICIO

Debido a la modalidad especial de la actividad de vigilancia y a que las tareas no pueden ni deben ser abandonadas sin riesgo de resentir la eficacia del servicio, **el personal podrá ser recargado de servicio cuando los reemplazos no sean suficientes y el Guardia está obligado a cumplirlo**, recibiendo en compensación la remuneración correspondiente.

9. TRASLADO DE OBJETIVO Y CAMBIOS DE HORARIO

Por razones del mejor cumplimiento del servicio en General o por razones operativas, el Guardia podrá ser trasladado de objetivo ó cambiado de horario de trabajo, siempre que el traslado se efectúe dentro de un radio de 30 Km. del domicilio declarado por el vigilador y el horario de cambio no afecte otras actividades laborales declaradas por el vigilador **antes de su ingreso a trabajar en PROTECCION DE RIESGOS SRL.**

10. CAMBIO DE DOMICILIO Y/O TELÉFONO

El vigilador es responsable de mantener actualizado su domicilio real.

Todo cambio de domicilio, deberá ser comunicado en forma fehaciente por medio de un Telegrama de Correo Argentino o firmando una nueva declaración jurada de Domicilio, entregando la misma en la oficina o a su Supervisor.

Dicho cambio de domicilio o cualquier modificación de cambio de número telefónico (celular o particular) también deberá ser comunicado, dentro de las 24 horas de producirse, al Centro de Control (al 15-3353-8600, al Interno 4000 desde el Teléfono Móvil de la Empresa o al 4761-6724).

En el domicilio real declarado por el vigilador serán practicadas y consecuentemente válidas a los efectos legales, las notificaciones inherentes a la relación de trabajo entre el vigilador y la Empresa.

11. AUSENCIAS AL SERVICIO

- **AUSENCIA CON AVISO:** Cuando el Guardia, por razones debidamente justificadas, tenga la necesidad de faltar a sus tareas habituales, deberá comunicarse con el CENTRO DE CONTROL OPERATIVO (al 15-3353-8600, al Interno 4000 desde el Teléfono Móvil de la Empresa o al 4761-6724), por sí o por medio de un tercero, con TRES (3) o más horas de antelación a su horario de toma de servicio. El CENTRO DE CONTROL OPERATIVO está a disposición las 24 horas los 365 días del año.
- **AUSENCIA POR ENFERMEDAD O ACCIDENTE:** El Guardia, a los efectos de la comunicación y oportuno aviso de enfermedad ó accidente, deberá proceder de igual forma que en el punto anterior, es decir, comunicándose por sí o por medio de un tercero, con TRES (3) o más horas de antelación a su horario de toma de servicio al CENTRO DE CONTROL OPERATIVO, a fin de que sea previsto su relevo en el Objetivo. En caso que el accidente sea in-itinere, se deberá avisar por teléfono en forma personal ó por terceras personas al CENTRO DE CONTROL OPERATIVO. A cambio del aviso telefónico, el Operador del CCO que recibe la llamada, dejará constancia en el Libro de Novedades. El aviso tiene validez por una sola jornada, por lo que de prolongarse la inasistencia, el Guardia está obligado a repetir el aviso diariamente. El aviso efectuado al OBJETIVO no tiene validez si no ha sido realizado también al CENTRO DE CONTROL OPERATIVO.
Para que un accidente sea considerado in-itinere, debe producirse en un periodo de tiempo y recorrido lógico entre su domicilio declarado y su lugar de trabajo.
En todos los casos de ausencia por enfermedad no mayor a las 48 horas, deberá justificarse por certificado firmado por un profesional habilitado, el que deberá ser entregado a Recursos Humanos de la Empresa dentro de las 24 hs de reincorporarse al servicio activo. En caso que la enfermedad supere las 48 horas,

deberá presentarse en la oficina de RRHH con el Alta Médica para poder tomar servicio nuevamente.

12. VACACIONES ANUALES Y LICENCIAS ESPECIALES

- **VACACIONES ANUALES:** El personal gozará de las vacaciones anuales en los términos previstos en la Ley de Contrato de Trabajo. Las mismas, atento a la índole y características propias de la actividad de vigilancia, podrán ser otorgadas durante cualquier época del año. Uno de cada tres años, las vacaciones deberán ser otorgadas en los meses de verano (Diciembre a Marzo inclusive).
- **Licencias Especiales:** El personal gozará de Licencias Especiales por las siguientes causas:
 - ✓ Casamiento: 10 días corridos
 - ✓ Maternidad: 45 días antes de la fecha probable de parto y 45 días después.
Total: 90 días
 - ✓ Nacimiento: 3 días
 - ✓ Fallecimiento de un familiar:
 - Esposa, Hijos y Padres: 4 días
 - Hermanos y Suegros: 2 días
 - Yernos y Nueras: 1 día.
 - ✓ Estudios: 10 días en el año

13. CONSIGNAS GENERALES A TENER EN CUENTA EN LOS OBJETIVOS

Las instrucciones que a continuación se detallan serán una guía general de consignas y procedimientos a tener en cuenta durante la prestación del servicio:

- **TOMA Y RELEVO DE SERVICIO:** El personal deberá presentarse a tomar su servicio con el tiempo suficiente para interiorizarse de las novedades que hubiese en el mismo y para tomar conocimiento de consignas, órdenes o directivas especiales impartidas para ese día.
A la toma del Servicio, se considera que el Guardia conoce acabadamente las Consignas particulares del Servicio.
Al momento de efectuarse el relevo, el Guardia saliente y el entrante firmarán respectivamente la ENTREGA y RECEPCIÓN del Servicio en el Libro de Guardia.
Durante todos los cambios de servicio el personal de Seguridad ENTRANTE debe realizar el cacheo reglamentario al personal SALIENTE, en el momento en que se retira del objetivo. En aquellos Objetivos que posean sistema de CCTV, esta actividad debe realizarse frente a una cámara que registre y grabe la actividad descripta para registro y control.
Ningún Encargado de Turno o Guardia de Seguridad podrá abandonar su puesto hasta ser debidamente relevado por otro miembro de PROTECCION DE RIESGOS, aun en caso de no ser relevado al finalizar su turno.

En ese caso comunicará la novedad al Supervisor de Zona y/o al CENTRO DE CONTROL, debiendo permanecer en su puesto hasta el arribo de su relevo.

- **ELEMENTOS:** El personal cubrirá la guardia con corraje completo (cinturón de nylon, tahalí y bastón) y arma de puño cuando corresponda.
- **UNIFORME:** Según corresponda al objetivo donde preste servicio, el Guardia vestirá: Pantalón bombacha o pantalón recto, chomba o camisa con corbata, borceguíes, polar y gorro fórmula uno, en temporada invernal utilizará el camperón de abrigo.
- **COMUNICACIONES:** El Responsable de Turno estará provisto de un teléfono celular a los efectos de estar permanentemente comunicado con el Centro de Control Operativo, Supervisor de Zona y Coordinador de Operaciones. Dicho celular estará habilitado para comunicaciones con policía, emergencias médicas y bomberos.
Los puestos de guardia estarán provistos de equipos de comunicaciones para enlaces entre los mismos.
- **TRATO CON EL CLIENTE:** Ningún Guardia está autorizado a tener trato directo con personal jerárquico del Cliente para hacer requerimientos, sugerencias o proposiciones de ninguna índole, y/o discutir o emitir opiniones referentes a temas de seguridad.
- **RECEPCIÓN DE ORDENES:** Los Guardias recibirán órdenes exclusivamente del personal jerárquico de Protección de Riesgos, con la única excepción del “Referente” designado por el cliente, quien podrá dar órdenes a los Guardias en forma directa, las cuales serán puestas en conocimiento del Supervisor o Coordinador de Operaciones, de inmediato.
- **NOVEDADES:** Ante una novedad de importancia, ya sea operativa o personal, se comunicará con el CCO a los números: Int 4000 ó 15-3353-8600 ó 4761-6724
- **MANTENIMIENTO DE ELEMENTOS:** Será responsabilidad individual de cada Guardia el correcto uso, limpieza y conservación de los equipos y materiales puestos bajo su custodia temporal y/o permanente, como así de la limpieza de la oficina de guardia, su baño y garitas.
- **LIBRO DE GUARDIA:** El Responsable de Turno procederá a confeccionar el Libro de Novedades de la Guardia del Servicio de Seguridad en forma inmediatamente a partir de la toma de Servicio.
- **ACTA DE HALLAZGO:** Toda vez que se encuentre algún efecto fuera del lugar designado para su guarda o extraviado, se confeccionará un “Acta de Hallazgo”, cuyo modelo se adjunta como anexo, y posteriormente entregará el mismo a los responsables del “objetivo”, haciendo firmar la recepción que se encuentra al pie del

acta en cuestión, archivándose y dejando constancia de lo producido en el libro de Guardia.

- **ACTA DE SECUESTRO:** Toda vez que se secuestre algún efecto, ya sea por control de vehículos, control de bultos, etc. a personal de planta, choferes o visitas, se confeccionará un “Acta de Secuestro”, cuyo modelo se adjunta como anexo, poniendo en conocimiento de inmediato al Referente del cliente, entregando lo secuestrado previa firma de la recepción que se encuentra al pie del Acta mencionada, archivándose y dejando constancia de lo producido en el libro de Guardia.
- **ELEMENTOS SOSPECHOSOS:** Toda vez que se encuentre una caja, paquete o bulto cerrado, extraño, sin rótulo, sospechoso y no se pueda determinar quien lo dejó, no se tocará, avisando de inmediato al Referente del Cliente, a la Policía y su Supervisor de zona.

Si se observara en alguna oportunidad que un empleado o visita dejase un paquete en cualquier lugar en forma descuidada, se procederá a interceptarlo y obligarlo a que lo tome, acompañándolo hasta la salida, dando aviso de inmediato a la máxima autoridad de planta que en ese momento se encuentre en la misma.

- **DECLARACIONES:** Queda terminantemente prohibido hacer declaraciones a la prensa oral, escrita y/o televisiva.
- **NO BRINDAR INFORMACIÓN CONFIDENCIAL:** Queda terminantemente prohibido dar información sobre: horarios de entrada y salida del personal, domicilios, teléfonos particulares, vehículos particulares y/o de la empresa, características de personas y/o vehículos y datos sobre el servicio de seguridad. En caso que alguna persona pretendiera obtener información de esta índole, se procederá a identificar debidamente a la misma, dejando constancia en el Libro de Novedades e informando al “Referente” de lo ocurrido.
- **TRÁMITES ADMINISTRATIVOS:** Todos los trámites administrativos que el personal deba realizar ante la Empresa, deberán seguir la vía jerárquica y estar en conocimiento del Encargado de Turno, Líder, Jefe de Servicio y/o Supervisor de Zona de su Objetivo.

Los Supervisores de Zona atenderán los trámites administrativos que requiera el Personal en sus respectivos Objetivos y orientarán a éstos en el procedimiento a seguir.

El Área de Recursos Humanos y/o el Centro de Control, según corresponda, atenderán trámites administrativos en forma personal, de lunes a viernes, en horario de 08 a 16 horas.

- **PATRULLAJE, RECORRIDA Y RONDA:** El patrullar ó efectuar rondas persigue dos fines fundamentales: "PROTEGER" y "COMUNICAR".

El patrullaje exige el CONOCIMIENTO de entradas, salidas, equipos de emergencia, dispositivos de comunicación, red de alumbrado, barreras perimetrales, etc. Todo esto permitirá DETECTAR con mayor rapidez situaciones anormales y PROCEDER en consecuencia.

Se debe INFORMAR sobre cualquier irregularidad que se observe en la recorrida ó ronda.

En los casos en que las rondas se efectúen con MARCADOR DE ESTACIONES FIJAS, las mismas se deben realizar puntualmente de acuerdo a las instrucciones particulares del cliente y respetando las trayectorias designadas.

- **ACOMPAÑAMIENTO DE VISITAS:** Salvo orden contraria, toda persona ajena al Objetivo debe ser acompañada al lugar donde se encuentre la persona a entrevistar (puede variar según el objetivo).

No se permitirá el desplazamiento, por el objetivo, de personas ajenas al Cliente, salvo autorización expresa.

En caso de que el vigilador no pueda desplazarse de su puesto, llamará por teléfono a la persona a ser entrevistada y le comunicará el apellido y descripción del visitante, informando la razón de la visita. Si la persona a la que se llamó da autorización, se indicará al visitante el camino a seguir hasta el lugar de la entrevista.

- **INCENDIOS:** Tenga siempre presente cuales son las disposiciones establecidas en su Objetivo y conozca en detalle el **PLAN DE INCENDIO y EVACUACIÓN** del Edificio o la Planta en la que cubre servicios.

Si tiene alguna duda respecto del Plan de Incendio de su Objetivo, por favor consulte a su Supervisor o al CCO.

En los casos de que el incendio sea de poca magnitud, utilice los elementos de **LUCHA CONTRA INCENDIO** más próximos y que esté capacitado para utilizar.

En caso de incendios de gran magnitud, solicite asistencia inmediata a la **BRIGADA DE INCENDIOS** del Objetivo y a los **BOMBEROS** locales. **(911)**

La **PREVENCIÓN** contra los incendios es una función fundamental a tener en cuenta por el personal de seguridad por lo que se debe prestar especial atención a observar anomalías tales como:

- ✓ Materiales colocados ó almacenados cerca de fuentes de calor.
- ✓ Equipos de lucha contra incendio bloqueados por obstáculos, escondidos, de difícil acceso o sin señalización.
- ✓ Acumulación de desperdicios cerca de fuentes de calor, inflamables que permitan escapes de gas sin ventilación, conductores eléctricos con su envoltura gastada ó con peligro de cortocircuito ó producción de chispas, etc.
- ✓ Artefactos eléctricos que se dejan encendidos, enchufados y olvidados.

RECUERDE

- ✓ Cuando perciba olor a combustible, ventile el área.
- ✓ Nunca prenda un fósforo o llaves de luz.

- ✓ En caso de observar humo en un ambiente cerrado, nunca abra la puerta del mismo, pues si hay fuego, el aire alimentará las llamas.
- **DELITOS CONTRA EL CLIENTE:** El Guardia es responsable de proteger la propiedad del Cliente y sus bienes contra la comisión de delitos, para lo cual debe PREVENIR y EVITAR la concreción de los mismos.
Para PREVENIR y EVITAR la concreción de delitos, el Vigilador debe HACERSE VER DE UNIFORME, con el fin de que el efecto de DISUADIR que persigue nuestro servicio se logre.

Al respecto es importante tener en cuenta:

- ✓ El deber del Guardia de Protección de Riesgos es denunciar todo ilícito que llegue a su conocimiento.
 - ✓ El área de su responsabilidad es el Objetivo donde presta su servicio.
 - ✓ Está terminantemente prohibido emprender acciones fuera de su área de responsabilidad (línea municipal – perímetro de la planta o edificio), de hacerlo correrá por su cuenta y riesgo, y deberá asumir la responsabilidad de sus actos.
 - ✓ Si encuentra al delincuente " **IN FRAGANTI** " debe demorarlo y dar cuenta de inmediato del hecho a la Policía, al Superior Jerárquico de PROTECCION DE RIESGOS y al referente por parte del cliente.
 - ✓ Nunca actúe por rumores o sospechas.
 - ✓ Dé una descripción objetiva de los hechos que detecte (Haciéndose Ud. las siguientes preguntas: Que sucedió?, Quien intervino?, Cuando ocurrió?, Como ocurrió? y Donde ocurrió?). Esta es una forma práctica de poder informar con certeza y no dejar datos librados al azar.
-
- **LIBRO DE NOVEDADES DE LA GUARDIA:** El Libro de Novedades de la Guardia resultará un fiel reflejo de como se desarrolló el servicio diario, tanto en lo referente al personal de vigiladores que prestaron el servicio como a los hechos registrados durante el mismo.
Por sus características, el libro de novedades adquiere suma importancia debido a que es el documento legal que permite realizar el seguimiento y reconstrucción de cualquier información ó hecho acaecido en el servicio.
Por ello es importante que en el referido libro se anoten TODAS las novedades y acontecimientos que suceden en el transcurso de la Guardia, por más intrascendente que parezcan.
El Libro de Guardia debe ser confeccionado en forma prolija, sin tachar, con letra clara y sin dejar renglones libres.
-
- **PLANILLAS QUINCENALES DE ASISTENCIA:** Las planillas quincenales de asistencia, junto con el Libro de Guardia, son el fiel reflejo de las horas reales laboradas por el Guardia de Protección de Riesgos.
Deben confeccionarse día por día, cuando se ingresa y cuando se egresa del Objetivo y debe coincidir en todos sus datos con los obrantes en el Libro de Guardia.

No debe existir diferencia entre lo anotado en el Libro de Guardia, las Planillas Quincenales y la Planilla de Presentismo llevada por el Centro de Control Operativo.

- **CONTROLES DE ACCESO:** La OBSERVACIÓN es la actividad que mejor describe la función principal de un Guardia en un puesto de control de acceso. El alcance y la exactitud de las observaciones influirán en la habilidad para descubrir visitantes sospechosos ó cuestionables y para prevenir la comisión de delitos detectándolos antes de que se cometan. La prestancia, sobriedad de movimientos, sumadas a un trato respetuoso por parte del personal de Seguridad afectado a los controles de acceso, son la imagen externa de todo el servicio de seguridad, bajo cuya responsabilidad y eficacia se desarrolla la actividad de la Empresa.
- **CACHEOS:** El cacheo es un CONTROL que se efectúa a las PERSONAS que ingresan o salen por un puesto de Vigilancia a fin de evitar que puedan transportar elementos ocultos entre sus ropas. El cacheo se llevará a cabo con autorización o a pedido del cliente, nunca por iniciativa propia del personal de Protección de Riesgos. Tener en cuenta que **NO SE PUEDE CACHEAR A UNA PERSONA DEL SEXO OPUESTO.** Al efectuarse el cacheo debe tenerse en cuenta lo siguiente:
 - ✓ **Una prolija revisión,** que se basa en la responsabilidad que tiene el Guardia por los bienes puestos bajo su custodia.
 - ✓ **El respeto por la persona sujeta a control,** por una elemental norma de educación y convivencia y en cumplimiento de aspectos legales que regulan la misma.

El cacheo puede ser efectuado en forma PERMANENTE (siempre y a todas las personas que pasan por el puesto) o en forma SELECTIVA (solo a las personas seleccionadas por el vigilador ó por alarma visual ó sonora).

La forma de efectuar el cacheo puede ser:

- ✓ **MANUAL:** Es la que efectúa el Vigilador palpando con sus manos. En este caso tenga en cuenta en revisar no solo a la persona en sí, sino también todas las prendas que traigan en la mano (camperas, pilotos, sacos, etc.). Al efectuar el cacheo **NUNCA** introduzca sus manos en los bolsillos de la persona que está controlando. Siempre debe solicitar que sea ella la que vacíe los mismos, pues acto seguido la persona que está siendo controlada puede argumentar que el Guardia le colocó algo en el bolsillo.
- ✓ **ELECTRÓNICO:** Es el que se efectúa con ayuda de detectores de metales

- **CONTROL DE BULTOS Y PAQUETES:** El control detallado de todos los bolsos, paquetes, carteras, maletines, etc. transportados por los empleados del cliente, tanto al ingresar ó salir por un puesto de control de accesos, es una tarea de gran importancia a ser realizada por el personal de Seguridad.
Indique al portador del bolso, maletín o paquete que muestre el interior del mismo para poder observar su contenido y si tiene dudas ó sospechas haga que su contenido sea vaciado totalmente.

- **CONTROL DE ESTACIONAMIENTO:** El control y ordenamiento de los estacionamientos de vehículos en los lugares habilitados al respecto, redundan en una inmediata y correcta individualización de movimientos extraños y sospechosos coadyuvando al normal desenvolvimiento del tránsito y a la rápida evacuación en casos de emergencias.

En sus funciones de control de Playas de Estacionamiento, el Guardia debe prestar especial atención a todos los vehículos que se encuentran estacionados en su sector de responsabilidad, recorriendo permanentemente la zona y observando la presencia de personas que circulan por la Playa, en especial aquellas que se acercan a un vehículo estacionado y/o permanecen en proximidades del mismo en actitud sospechosa.

En sus recorridas el Guardia de Protección debe observar si los vehículos estacionados se encuentran con sus puertas sin trabas, sus ventanillas abiertas, con paquetes ó bultos en su interior, etc., debiendo en estos casos dar el informe de inmediato a su superior jerárquico correspondiente.

- **RECEPCIÓN DE MATERIALES, CORRESPONDENCIA Y MERCADERÍAS:** Respecto de este tema conozca en detalle las directivas impartidas por el cliente (Consignas particulares). Tenga siempre en cuenta de anotar detalladamente la mercadería recibida, registrar toda la documentación ó correspondencia y derivar en forma urgente lo recepcionado al lugar de su destino, estas son las premisas de la intervención de personal de Seguridad en este aspecto.

En los casos específicos del personal que preste servicio en edificios de Consorcios u Edificios de Oficinas, está terminantemente prohibido recibir sobres, dinero u objetos de cualquier índole para ser entregados a terceras personas, evítese un disgusto y amablemente cuando se lo pidan, NIEGUESE, su Supervisor y la Empresa lo va a respaldar.

- **RECEPCIÓN DE LLAMADAS TELEFÓNICAS:** En todas las llamadas telefónicas el personal debe actuar con educación y cordialidad.
Deberá establecerse en primera instancia la procedencia de la llamada y en segunda instancia transferir con rapidez y exactitud la misma, efectuando siempre los registros ó comunicaciones que de ella deriven.

Con referencia al uso del teléfono tenga en cuenta:

- ✓ El uso del teléfono es **EXCLUSIVAMENTE** para razones operativas ó servicio del Cliente.

- ✓ Está prohibido el uso del teléfono para realizar llamadas personales ó para comunicarse con otro objetivo por razones que no sean del servicio.
- ✓ Diez sugerencias a tener en cuenta:
 - Conteste el teléfono rápidamente.
 - Identifíquese debidamente.
 - Escuche con atención.
 - Evite transferir llamadas innecesariamente.
 - Explique si tiene demora en obtener información.
 - Ofrézcase para tomar cualquier mensaje.
 - Actúe con tacto cuando haga preguntas.
 - Pida disculpas cuando cometa alguna equivocación.
 - Cuelgue el auricular suavemente.
- **TABLERO GENERAL DE LLAVES:** La actualización permanente y el control diario del tablero de llaves es sinónimo de eficacia en control de ÁREAS RESTRINGIDAS. El seguimiento y registro sobre las entregas y devoluciones de llaves en tiempo y forma, permiten una rápida y eficaz individualización de movimientos que pueden ser fundamentales en investigaciones futuras.
- **REDACCIÓN DE INFORMES:** Los informes cubren las siguientes actividades básicas:
 - ✓ **Informar:** Al escribir se reducen los malos entendidos.
 - ✓ **Registrar:** No confíe en su memoria.
 - ✓ **Demostrar eficiencia:** El informe pone en evidencia la actividad de trabajo.
 - ✓ **Elemento de prueba:** En caso de resultar necesario su informe se constituirá en prueba de su gestión en el hecho denunciado.

Al preparar un informe escrito recuerde:

- ✓ Salvo que le sea ordenado lo contrario El DESTINATARIO es su Superior Jerárquico y NO EL CLIENTE.
- ✓ Solo envíe copia al Cliente si su Superior Jerárquico lo autoriza.
- ✓ Utilice un lenguaje sencillo relatando los hechos en forma cronológica. (no olvide el Quién, Que, Como, Cuando, Donde)
- ✓ Escriba correctamente los nombres y/o direcciones de las personas involucradas.
- ✓ No divague, escriba párrafos cortos, cuidándose de efectuar descripciones vagas y detallando sólo las cosas que observó ó escuchó.
- ✓ Cuando se trate de descripción de individuos enumere estatura, peso, color del cabello, ojos, bigotes, patillas, lentes, particularidades en el andar ó el hablar, color de la ropa, etc.
- ✓ Los hechos y no las opiniones son lo que importan. No incluya sus opiniones en el informe.

- **EVACUACIONES:** Cuando surja una condición de EMERGENCIA por incendio ú otra causa, proceda de la siguiente forma:
 - ✓ Cumpla exactamente lo establecido por el Cliente en sus planes evacuación si es que lo posee.
 - ✓ Notifique de inmediato a su Supervisor y/o al CCO.
 - ✓ Evacue el área de peligro.
 - ✓ No permita que personal no autorizado se acerque al área de peligro.
 - ✓ No permita que nadie mueva ó toque materiales averiados durante la emergencia.
 - ✓ En todo momento demuestre calma.
 - ✓ Las personas exaltadas deben ser controladas rápidamente. Desplácelas fuera del lugar del hecho en forma calma y sin emplear la fuerza.
 - ✓ De existir, usted debe conocer en detalle el plan de evacuación y memorizar las rutas y vías de escape. Ante cualquier, consulte a su Supervisor de zona o al CCO.

- **COMUNICACIONES POR CELULAR:** Las reglas para el empleo del celular provisto por la Empresa es simple y sencillo:
 - ✓ Su equipo celular opera en una red interna de la empresa.
 - ✓ Sólo puede realizar llamadas a su Supervisor y al CCO, además de las programadas de emergencias, caso 911 (mediante este número puede requerir Policía, Bomberos y Ambulancia).
 - ✓ La línea debe estar ocupada lo menos posible.
 - ✓ Los equipos están habilitados para recibir llamadas de sus superiores y clientes.
 - ✓ Las comunicaciones deben ser breves, simples y claras.
 - ✓ Mantenga el volumen de su equipo en un nivel adecuado para que siempre pueda escucharlo.
 - ✓ Periódicamente verifique el nivel de carga de la batería de su equipo.

- **ACCIDENTE DURANTE EL SERVICIO:** Todo el personal deberá informar de inmediato al Centro de Control sobre cualquier accidente o daño físico que sufra durante la prestación de su servicio, independientemente de la gravedad del mismo.

- **AMENAZA CON ARTEFACTOS EXPLOSIVOS (AMENAZA DE BOMBA):** Lo que se describe a continuación tiene por objeto familiarizar al Personal de Seguridad con el peligro potencial que encierra una amenaza de bomba, así como establecer un procedimiento para su búsqueda en las instalaciones del Objetivo.
Se debe tener permanentemente presente que el manejo de la bomba y las investigaciones referidas al caso son función exclusiva de Personal Policial.
El Personal de Seguridad sólo se limitará a brindar apoyo al Personal Policial interviniente.
La amenaza de bomba puede ser recibida por cualquier empleado del Objetivo, pero lo más frecuente es que sea recepcionada por recepcionistas ó telefonistas de

centrales telefónicas. En caso de que la llamada sea recibida por Personal de la Guardia de Seguridad, proceda de la siguiente forma:

- ✓ Mantenga la calma, sea amable y escuche sin interrumpir a la persona que llama.
- ✓ Interrogue a su interlocutor sobre los siguientes aspectos:
 - Donde está la bomba
 - A qué hora va a explotar
 - Que apariencia tiene
 - De que está confeccionada la bomba
 - Por qué fue colocada

Registre por escrito la mayor cantidad de los siguientes datos:

- ✓ Hora de recepción y duración.
- ✓ Si es interna ó externa del Objetivo
- ✓ Si es de un teléfono celular, público ó particular.
- ✓ Sexo (Masculino - Femenino) de quien hizo el llamado
- ✓ Edad aproximada (Joven - Adulto)
- ✓ Forma de hablar (Ronco - Claro – Rápido – Tartamudo - Seguro - Amable - Nasal - Ceceo - Otros)
- ✓ Lenguaje (Excelente - Bueno - Malo - Enredado)
- ✓ Acento (Local - Provincial - Extranjero)
- ✓ Manera de hablar (Enojado - Calmo - Incoherente - Risueño - Emotivo - Otros)
- ✓ Ruido de fondo (Máquinas Industriales - Tránsito - Música - Trenes - Voces - Aviones - Animales Máquinas de Oficina - Otros)

Informe de inmediato a su Supervisor o al Centro de Control Operativo.
No hable con nadie sobre la amenaza hasta recibir directivas.

Nunca olvide:

- ✓ El anuncio debe ser considerado como real.
- ✓ La denuncia policial debe ser realizada por resolución del Cliente.
- ✓ La amenaza debe ser mantenida en forma reservada a fin de evitar el pánico.
- ✓ La resolución sobre la evacuación del Objetivo debe ser tomada por el Cliente y/o por autoridades policiales.

14. **CONCLUSIÓN:**

Este manual debe acompañar al Guardia de Seguridad durante toda la permanencia en Protección de Riesgos. No dude en consultar al Supervisor todo aquello que no entienda, respecto de este Manual o de sus tareas en el Servicio.