



FOPROLYD

**FONDO DE PROTECCIÓN DE LISIADOS Y DISCAPACITADOS
A CONSECUENCIA DEL CONFLICTO ARMADO**

**MANUAL DE POLÍTICAS, NORMAS Y
PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO
DE SERVICIOS GENERALES-
OFICINA DE SEGURIDAD INSTITUCIONAL**

SEPTIEMBRE

2017



Manual de Políticas, Normas y Procedimientos del
Departamento de Servicios Generales – Oficina de
Seguridad Institucional

Fecha: 14-09-2017

Rev.: 01

Pág. 2 de 43

<p>Elaborado por: Melvin Ernesto Martínez Figueroa</p> <p>Firma y Sello</p>	<p>Revisado por: Jaime Adalberto Martínez Portillo</p> <p>Firma y Sello</p>
<p>Coordinado por: José Renato Mayorga Orellana</p> <p>Firma y Sello</p>	<p>VoBo de: Eberhardo Ottmaro Argueta Aguilera</p> <p>Firma y Sello</p>

<p>Aprobado y autorizado por: Junta Directiva</p> <p>Irma Segunda Amaya Chavarría Firma y Sello</p>



INDICE

1.	INTRODUCCIÓN.....	4
2.	OBJETIVOS	5
3.	BASE LEGAL	6
4.	POLÍTICAS.....	6
5.	NORMAS.....	7
6.	PROCEDIMIENTOS.....	15
6.1.	Control de ingreso y salida de personas beneficiarias, empleados y público	15
6.2.	Vigilancia, monitoreo y rondas de inspección	17
6.3.	Actuación del personal de seguridad en casos de emergencia.....	19
7.	GLOSARIO Y SIGLAS	23
8.	LINEAMIENTOS PARA SU ACTUALIZACIÓN.....	24
9.	APROBACIÓN.....	24
10.	CONTROL DE CAMBIOS RELEVANTES	24
11.	REFERENCIAS.....	25
12.	CONTROL DE VERSIONES.....	25
13.	ANEXOS.....	25
13.1.	Diagramas de Flujos	25
13.2.	Formularios.....	30
13.3.	Instructivo de actividades a ejecutar por el personal de seguridad	31

	Manual de Políticas, Normas y Procedimientos del Departamento de Servicios Generales – Oficina de Seguridad Institucional	Fecha: 14-09-2017	
		Rev.: 01	Pág. 4 de 43

NOMBRE

Manual de Políticas, Normas y Procedimientos del Departamento de Servicios Generales - Oficina de Seguridad Institucional

1. INTRODUCCIÓN

Conceptualmente la Seguridad es la organización de componentes físicos, lógicos y psicológicos, acondicionados en forma física y espiritual para mantener la paz y la salud mental. Técnicamente la Seguridad es el conjunto de medidas y acciones que se adoptan para brindar confianza y tranquilidad para proteger un ente contra determinados riesgos a que está expuesto.


Hasta el año 2010, la prestación de servicios de seguridad de bienes y personas en el Fondo de Protección de Lisiados y Discapacitados a Consecuencia del Conflicto Armado FOPROLYD, era realizado por empresas privadas de seguridad, con quienes difícilmente se garantizaba una atención de calidad y con calidez para nuestras beneficiarias y beneficiarios, ni se promovía la inserción laboral de personas con discapacidad en alguna de las plazas de agentes de seguridad. Es a partir del año 2010 que FOPROLYD cuenta con servicios propios de Seguridad, legalmente constituidos y autorizados por la División de Registro y Control de los servicios privados de Seguridad de la Policía Nacional Civil (PNC), lográndose cumplir de ese modo con los objetivos arriba señalados: una mejor atención y beneficiarios insertados laboralmente.

La Oficina de Seguridad Institucional cuenta con su propia jefatura y dos supervisores, bajo la dirección de la Jefatura del Departamento de Servicios Generales de FOPROLYD.

La jefatura de la Oficina de Seguridad Institucional de FOPROLYD es el responsable de garantizar el adiestramiento y capacitación del personal de Agentes de Seguridad bajo su dirección, promoviendo su formación continua como parte de los planes institucionales o gestionarlas en el ramo de Seguridad con otras entidades externas. Así mismo, deberá garantizar la capacitación en otros temas tales como las relaciones interpersonales, atención de calidad, salud mental, entre otros, para lo que solicitará apoyo formal y por escrito a la Unidad o Departamento que corresponda.

Las labores de la seguridad deben ser encomendadas a personal idóneo, con conocimientos en el uso de armas de fuego reglamentarias y de todas las normas de seguridad que comprometen su uso, manejo y mantenimiento. Se considerará además en el perfil de cada agente de seguridad, aquellas características que abonan a la conducta de responsabilidad, disciplina, honradez, lealtad, compromiso a la institución y el buen comportamiento en general.

Complementariamente, se deben garantizar las condiciones básicas para sus labores, debiendo contar con espacio físico de uso exclusivo para su personal y un lugar de resguardo del equipo de trabajo: armas de fuego, municiones, uniformes y otras logísticas relacionadas con sus funciones.

	Manual de Políticas, Normas y Procedimientos del Departamento de Servicios Generales – Oficina de Seguridad Institucional	Fecha: 14-09-2017	
		Rev.: 01	Pág. 5 de 43

Este manual se dará a conocer a todo el personal para efectos de velar por su cumplimiento y de reportar a las instancias correspondientes sobre cualquier omisión en la observancia de lo aquí establecido.


2. OBJETIVOS

2.1 OBJETIVO GENERAL

Garantizar la seguridad perimetral de todas las instalaciones de FOPROLYD ante posibles infiltraciones con propósitos nocivos a su infraestructura y personal humano, además de cumplir y hacer cumplir la normativa institucional, con medidas y acciones preventivas de disuasión o hasta represivas en caso de extrema necesidad, en coordinación con las instituciones de seguridad pública.

2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Contar con un manual interno de trabajo donde se establezcan políticas, normas, procedimientos y medidas disciplinarias o sancionatorias según el marco legal relacionado con la institución.
2. Establecer los procedimientos internos de la Oficina de Seguridad Institucional del Departamento de Servicios Generales, relativos a las funciones que de acuerdo con la estructura orgánica institucional debe ejercer; así como los deberes y obligaciones del personal encargado de su aplicación, en apego a las disposiciones legales y reglamentarias vigentes.
3. Establecer roles de trabajo de seguridad con el personal necesario, definiendo claramente horarios, cambios de turno, responsabilidades generales y específicas de cada posición, espacio físico geográfico de su responsabilidad, estableciendo de manera enfática que la función principal es la de brindar seguridad en todas las instalaciones.
4. Determinar la realización de evaluaciones periódicas a las y los agentes de seguridad institucional, a efecto de garantizar la eficiencia y eficacia de su labor.
5. Instituir un completo control de las actividades de la Oficina de Seguridad Institucional, por medio del registro diario de novedades, consignas, licencias, inventarios de bienes y demás que fueren necesarios.
6. Garantizar la integridad física del personal, protección de las instalaciones y patrimonio institucional, a través del plan general de seguridad.

	Manual de Políticas, Normas y Procedimientos del Departamento de Servicios Generales – Oficina de Seguridad Institucional	Fecha: 14-09-2017	
		Rev.: 01	Pág. 6 de 43

3. BASE LEGAL

- Constitución de la República.
- Ley de Servicios de Seguridad del Estado, Instituciones Oficiales Autónomas y de las Municipalidades
- Ley de control y regulación de armas, municiones, explosivos y artículos similares

DOCUMENTOS DE APOYO

- Reglamento Interno de Trabajo FOPROLYD
- Manual de Seguridad Privada y Estatal
- Texto Básico para el uso y manejo de armas de fuego del Ministerio de la Defensa
- Póliza de seguro colectivo de vida

4. POLÍTICAS

A. Contratación del personal de Seguridad.


1. La contratación del personal de seguridad estará supeditado al cumplimiento de los procedimientos y requisitos para el reclutamiento, evaluación y selección, establecidos en el Manual de Políticas, Normas y Procedimientos del Departamento de Recursos Humanos.
2. La Oficina de Seguridad Institucional en coordinación con la Unidad Jurídica Institucional, velará por el efectivo cumplimiento de los requerimientos legales y administrativos de la División de Servicios de Seguridad Privada de la PNC.

B. Administración de armas y municiones.

3. La Oficina de Seguridad Institucional velará porque las armas y las municiones institucionales sean reemplazadas oportunamente para el aseguramiento de su funcionalidad y para evitar que se vea afectada la prestación del servicio.

C. Protección de la integridad física de las personas e instalaciones de FOPROLYD.

4. Para garantizar la protección de la integridad física de las personas beneficiarias, usuarios, personal institucional y las instalaciones de FOPROLYD, la Oficina de Seguridad Institucional en coordinación con las Jefaturas de los departamentos de Servicios Generales y de Recursos Humanos, capacitará al personal de seguridad sobre las políticas, normas y procedimientos relativas al cuidado de los bienes, normas de conducta, pólizas de seguro de vida, normas de seguridad y otras.

	Manual de Políticas, Normas y Procedimientos del Departamento de Servicios Generales – Oficina de Seguridad Institucional	Fecha: 14-09-2017	
		Rev.: 01	Pág. 7 de 43

5. Se realizará rotación periódica de agentes de seguridad, de acuerdo a las necesidades que se presenten y cuando la autoridad competente lo estimare oportuno.


5. NORMAS

A. Adquisición / Asignación de municiones y armas de fuego

- 1) La Jefatura de la Oficina de Seguridad Institucional asignará las armas de fuego a cada agente de seguridad y su portación deberá ser únicamente de forma institucional y oficial.
- 2) El reemplazo de municiones deberá realizarse una vez al año y la existente se utilizará para práctica de tiro del personal de seguridad en un polígono previamente autorizado.

B. Administración de los recursos asignados

- 3) La Oficina de Seguridad Institucional, en coordinación con el Departamento de Servicios Generales, será la responsable de solicitar los insumos necesarios para que el personal de seguridad institucional pueda ejercer sus labores sin retrasos o limitaciones que impidan su eficaz función.
- 4) La Oficina de Seguridad Institucional brindará a los nuevos agentes una inducción inicial y capacitará periódicamente a todo el personal de seguridad, con la finalidad que conozcan las normativas legales e institucionales sobre seguridad, derechos humanos y uso correcto de los medios que se les asignen.
- 5) Durante el servicio de seguridad, el agente deberá estar atento a cualquier suceso que se le presente durante su turno y estar en la disposición de auxiliar a un compañero en caso que este se lo solicite.
- 6) La responsabilidad de la administración y custodia de los bienes en cada Oficina Regional de FOPROLYD, estará a cargo de la Jefatura Regional y cualquier inconveniente lo coordinará con la Jefatura del Departamento de Servicios Generales y la Oficina de Seguridad Institucional.
- 7) Para casos especiales tales como robo, hurto o pérdidas de bienes, el agente de seguridad deberá reportar por escrito a la jefatura inmediata lo sucedido y deberá levantar un acta de los bienes faltantes para que se coordine con la Oficina de Seguridad Institucional y la Policía Nacional Civil, evitando en todo momento la alteración de la escena del suceso ocurrido.
- 8) Los agentes de seguridad que presten servicio en la entrada principal del Edificio FOPROLYD y en Oficinas Regionales, deberán controlar el ingreso y salida de personas


	Manual de Políticas, Normas y Procedimientos del Departamento de Servicios Generales – Oficina de Seguridad Institucional	Fecha: 14-09-2017	
		Rev.: 01	Pág. 8 de 43

beneficiarias, personal, proveedores y público en general, manteniéndose en función de atender cualquier necesidad que aquellos soliciten.


- 9) Los agentes de seguridad que presten servicio al interior de las instalaciones del Edificio FOPROLYD, deberán estar atentos en todo momento por cualquier anomalía que se produzca y proceder de acuerdo al *Instructivo de actividades a ejecutar por el personal de seguridad en las instalaciones y áreas de vigilancia de FOPROLYD (Anexo 13.3)*, actuando con la mayor discreción posible para no perturbar las actividades normales de la institución.
- 10) En la entrada principal del Edificio FOPROLYD y durante el mayor tiempo posible, deberán permanecer dos agentes de seguridad para un mejor control del ingreso de personas.
- 11) Todo el personal del Departamento de Servicios Generales deberá registrar en el Sistema Informático de su competencia, todas las actividades que realizan, de forma oportuna, completa y veraz

C. Uso de Equipo de Seguridad (armas de fuego, tonfa (bastón policial), gas pimienta, esposas, chalecos antibalas, paralizador, etc.)

- 12) Cada agente de seguridad es responsable durante su turno por el buen uso de los equipos y recursos que la institución le entrega para ejercer su función.
- 13) En caso que el agente de seguridad omita el uso del equipo para su protección personal (EPP), se procederá a sancionar con base en la normativa vigente.
- 14) El agente de seguridad es el responsable de la limpieza y mantenimiento de su arma asignada, actividad que será controlada por el supervisor de grupo.
- 15) El uso de arma de fuego será el último recurso a utilizar en un procedimiento de seguridad, atendiendo las circunstancias que lo rodeen y dentro de los parámetros que la ley faculta. La portación del arma institucional es de carácter obligatorio y no se permite portar armas personales de los agentes de seguridad.
- 16) El uso del gas pimienta se limitará a los procedimientos que surjan fuera de las instalaciones de FOPROLYD, ya sea por personas que estén ocasionando o pretendan causar algún daño a un bien institucional, persona beneficiaria, empleado de FOPROLYD o la misma integridad del agente de seguridad de turno.
- 17) El uso de esposas, paralizador y tonfas (bastones policiales) como medio disuasivo serán utilizados cuando un procedimiento así lo requiera, ya sea en el interior o no de las instalaciones de FOPROLYD, con la finalidad de repeler o reprimir cualquier acto de una persona que atente contra la tranquilidad del lugar.


	<p align="center">Manual de Políticas, Normas y Procedimientos del Departamento de Servicios Generales – Oficina de Seguridad Institucional</p>	<p align="right">Fecha: 14-09-2017</p>	
		<p>Rev.: 01</p>	<p>Pág. 9 de 43</p>

- 18) En todo procedimiento relevante de seguridad, el agente deberá informar a la jefatura inmediata, elaborando su respectivo informe y describiéndolo en el libro de registro de novedades.
- 19) Cuando un agente de seguridad sea requerido por las autoridades policiales por un procedimiento lícito en atención a sus funciones y durante sus labores, se le brindará asistencia legal para su defensa.
- 20) Cuando un agente de seguridad resulte con daños físicos en un procedimiento donde se vio obligado a actuar y es propio de la institución, se le brindará servicio de transporte inmediato al centro de asistencia médica más cercano.
- 21) En puntos estratégicos de las Instalaciones de FOPROLYD se deberán mantener recipientes metálicos con un diámetro mínimo de 40 cm y una altura de 80 cm debidamente identificados, para descargar las armas de fuego.
- 22) Para la entrega de armas de fuego en los cambios de turno, los agentes de seguridad deberán proceder de la siguiente manera:
- Hacer la entrega cuando no haya personas cercanas
 - Utilizar el depósito con arena para quitar el cargador y dirigiendo la boca del arma hacia el depósito.
 - Nunca deberán poner el dedo en el disparador
 - Una vez descargada, revisar el arma para que no presente ningún problema para su uso.
- 23) Mientras se realice el relevo de entrega de armas, el supervisor saliente o la Jefatura de Seguridad, deberá cubrir la posición de la entrada principal de FOPROLYD.
- 24) En la entrada principal de las instalaciones de FOPROLYD, se procederá de la siguiente manera para el recibo de armas que sean propiedad de personas beneficiarias o visitantes:
- La persona descargará su arma en el recipiente de arena antes de ingresar y se la entregará al agente de seguridad para su resguardo, advirtiéndole que, si la persona no la quiere descargar o no presenta los documentos requeridos, no se le permitirá su ingreso como medida de seguridad.
 - Deberá entregar al agente de seguridad los siguientes documentos:
 - Matrícula, o
 - Licencia de portación de arma de fuego
 - El agente de Seguridad deberá entregar el número de control que acredita el resguardo del arma, mismo que servirá para retirarla al momento de salir.

	Manual de Políticas, Normas y Procedimientos del Departamento de Servicios Generales – Oficina de Seguridad Institucional	Fecha: 14-09-2017	
		Rev.: 01	Pág. 10 de 43

D. Prestación del servicio de seguridad.


- 25) Los agentes de seguridad deberán respetar los horarios establecidos según el rol de servicio o requerimiento, para evitar contratiempos en los relevos de cada grupo.
- 26) Al iniciar su turno, el agente de seguridad deberá recibir consignas sobre lo relativo al lugar donde prestará sus servicios.
- 27) Como primera medida de seguridad, los agentes de seguridad deberán reconocer el entorno de las instalaciones de FOPROLYD, seguidamente reconocer las instalaciones de forma perimetral y finalmente, garantizar la seguridad del núcleo central donde se encuentran las máximas autoridades.
- 28) Se prohíbe terminantemente el ingreso de personas a las Instalaciones de FOPROLYD, portando armas de fuego y/o armas blancas, a excepción de personal de seguridad penitenciario custodiando reos beneficiarios, seguridad de personas importantes que dan protección a altos funcionarios, personal de seguridad que vengán a abastecer al cajero automático al interior de las instalaciones u otros que cuenten con la autorización de la Gerencia General.
- 29) Cuando existiere una emergencia por el estado de salud de algún agente de seguridad, se deberá informar a la Jefatura de la Oficina de Seguridad Institucional, quien realizará las gestiones correspondientes para que éste sea trasladado al centro hospitalario, procurando no interrumpir la actividad de seguridad y vigilancia.
- 30) Cada Agente de Seguridad deberá llevar registro detallado de egresos e ingresos de bienes en su lugar de trabajo, velar por la integridad física de los usuarios presentes y entregar su turno en la hora y fecha establecida, con las consignas requeridas y detalladas al agente que le recibe.
- 31) Los agentes de seguridad estarán supeditados a su jefatura correspondiente y los que estén destacados en las Oficinas Regionales, se reportarán con la Jefatura de la misma en horarios hábiles de trabajo y con las Jefaturas de Seguridad de Oficina Central en horarios extraordinarios.
- 32) Los agentes de seguridad deberán presentarse debidamente uniformados a su lugar de trabajo, en la hora y fecha establecida según su rol de servicio, con su documentación personal en regla y vigente (DUI, licencia de portación de arma, carné institucional, etc.)
- 33) Cada agente de seguridad deberá recibir su servicio, libre de cualquier efecto de alcohol, drogas o sustancias que perturben su conciencia o discernimiento y en caso de presentarse en ese estado, el agente que entrega deberá reportarlo a la jefatura inmediata, puesto que de no hacerlo también incurrirá en sanción.

	<p align="center">Manual de Políticas, Normas y Procedimientos del Departamento de Servicios Generales – Oficina de Seguridad Institucional</p>	Fecha: 14-09-2017	
		Rev.: 01	Pág. 11 de 43


- 34) Cada agente de seguridad deberá recibir consignas del lugar donde recibe su servicio lo más detallado posible y por escrito en el libro de novedades. Además, deberá tener a la mano los números de teléfonos de emergencia y de sus Jefaturas inmediatas.
- 35) Para tomar el almuerzo, el agente de seguridad del edificio y parqueo de FOPROLYD contará con 40 minutos para ingerir sus alimentos en horario de medio día, previa coordinación con el supervisor para que sea cubierto su puesto de trabajo.
- 36) En caso de enfermedad que le imposibilite al agente de seguridad presentarse a su lugar de servicio, deberá informar oportunamente a su Jefatura inmediata y posteriormente presentará constancia de consulta o incapacidad según el caso, estableciéndose que las constancias o incapacidades de clínicas privadas no tienen validez.
- 37) Para días no laborales, la jefatura del Departamento de Recursos Humanos deberá proporcionar al personal de seguridad un listado de las personas autorizadas para que puedan trabajar en las oficinas de FOPROLYD. Quienes no aparezcan en los referidos listados, podrán ingresar únicamente con la autorización de la Gerencia General.
- 38) El Agente de Seguridad deberá solicitar a todo empleado de FOPROLYD que pretenda introducir o retirar equipos y herramientas personales o que sean propiedad de FOPROLYD, la presentación de un memorándum que tenga una descripción detallada de los bienes con la firma de autorización del Encargado de Almacén y Activo Fijo y el visto bueno de la Jefatura del Departamento de Servicios Generales.
- 39) Los agentes de Seguridad deberán estar monitoreando las instalaciones de FOPROLYD, por medio del Sistema de Video Vigilancia y realizar rondas de inspección, para detectar anomalías y cualquier incidente que suceda.
- 40) Los agentes de seguridad de turno, serán los responsables de activar el Sistema de Alarmas de Intrusión (sensores de movimiento y fotoceldas), después de haber constatado que no hay personal trabajando.
- 41) Al activarse automáticamente las alarmas de emergencia, el agente de seguridad deberá verificar el lugar de activación y el motivo. De no encontrar anomalía, debe proceder a desactivarla y posteriormente reactivarla, registrando en el libro de novedades la hora y lugar donde se activó. En caso de encontrar algún problema, deberá actuar de acuerdo al procedimiento establecido.

E. Comportamiento del Agente de Seguridad durante su servicio.

- 42) Todo agente de seguridad deberá en todo momento brindar a las personas beneficiarias y/o usuarias de FOPROLYD, un trato cortés y amable, orientándolo en las peticiones que estas requieran o indicarles hacia el departamento o servidor público a quien corresponda su atención.

	<p align="center">Manual de Políticas, Normas y Procedimientos del Departamento de Servicios Generales – Oficina de Seguridad Institucional</p>	<p align="right">Fecha: 14-09-2017</p>	
		<p>Rev.: 01</p>	<p>Pág. 12 de 43</p>

- 43) Las y los Agentes de Seguridad están obligados a acatar las medidas que tiendan a prevenir accidentes de trabajo o enfermedades profesionales. Para tales efectos, deberán tomarse en consideración los dictámenes y recomendaciones médicas y los criterios técnicos que procedan. Ante la presencia de un dictamen de incompatibilidad para ejercer estas funciones, FOPROLYD realizará el traslado a una plaza acorde con sus habilidades y experiencia.
- 44) Es obligación del agente de seguridad revisar los bolsos, carteras, maletines, etc. de las personas beneficiarias, visitantes que ingresan y salen de las instalaciones del Edificio Central de FOPROLYD, así también en las Oficinas Regionales de la institución, ejecutando esta actividad con el mayor respeto posible. En el caso del personal institucional, esta revisión se realiza solamente al momento de retirarse de las Instalaciones de FOPROLYD.
- 45) Bajo ninguna circunstancia se autorizará el ingreso y permanencia en el interior de cualquier oficina de FOPROLYD, a personas que no demuestren un motivo real para justificar su visita, incluyendo personas inescrupulosas que se dedican a realizar trámites crediticios o de otra índole en perjuicio de las y los beneficiarios de FOPROLYD.
- 46) Cuando el agente de seguridad detecte a una persona beneficiaria, visitante o empleado tratando de sustraer un bien institucional, deberá detener a la persona o personas involucradas, identificándolos e informar de inmediato a la Jefatura de Seguridad.
- 47) Queda prohibido para el personal de seguridad en servicio:
1. Ingerir bebidas embriagantes durante su servicio.
 2. Consumir cigarrillos o permitir que usuarios y empleados fumen dentro de las instalaciones de FOPROLYD.
 3. Platicar en su posición de servicio con otros empleados de la institución, beneficiarios, usuarios o personas ajenas a sus labores.
 4. Utilizar equipo de oficina de otra Unidad de Gestión.
 5. Abandonar su posición sin autorización.
 6. Romper la cadena de mando.
 7. Despojarse de su uniforme total o parcialmente o dormirse mientras ejecuta su rol de turno.
 8. Introducir personas ajenas a la institución para fines no autorizados.
 9. Permitir el ingreso de personas bajo los efectos del licor, drogas u otras sustancias
 10. Hacer actos de sabotaje o injurias.
 11. Brindar orientaciones a beneficiarios, que son ajenas a sus atribuciones.
 12. Amenazar, pelear, importunar o bromear con su equipo de trabajo.
 13. Proporcionar información a terceras personas sobre el nombre, cargo, ubicación, número de teléfono, tipo de vehículo o cualquier otro dato sobre cualquier integrante del personal de FOPROLYD.
 14. Descuidar o hacer mal uso de su equipo de trabajo.
 15. Portar munición o arma que está prohibida por la ley.

	Manual de Políticas, Normas y Procedimientos del Departamento de Servicios Generales – Oficina de Seguridad Institucional	Fecha: 14-09-2017	
		Rev.: 01	Pág. 13 de 43

16. Permitir que personas no autorizadas ingresen hacia el segundo y tercer nivel del Edificio FOPROLYD.
17. Negar el ingreso al parqueo a los vehículos que conducen a beneficiarios de FOPROLYD.
18. Y las que establece el Art. 27 del Reglamento Interno de Trabajo FOPROLYD.


48) Cuando se compruebe una infracción de algún agente de seguridad o no cumpla las políticas, normas y procedimientos establecidos en el presente manual, la Jefatura inmediata deberá seguir los procedimientos que establece el Reglamento interno de trabajo para amonestar a dicho agente, enviando copia a la Gerencia General, Jefatura de Servicios Generales y Recursos Humanos para ser agregados a su expediente, y de comprobarse tal infracción, la sanción se cumplirá de acuerdo al referido Reglamento.

F. Seguro de vida para los Agentes.

- 49) FOPROLYD contará anualmente con una Póliza de Seguro de Vida para el personal de seguridad, la cual será administrada por el Departamento de Recursos Humanos.
- 50) El Departamento de Recursos Humanos debe coordinar con la compañía de seguros contratada, la delegación de un Corredor de seguros que capacite a los agentes sobre la cobertura y uso de los mismos.

G. Inducción y Capacitación

- 1) La Jefatura del Departamento de Servicios Generales y de la Oficina de Seguridad Institucional, serán los encargados de dar a conocer el presente manual al personal de seguridad.
- 2) La Jefatura del Departamento de Servicios Generales y de la Oficina de Seguridad Institucional coordinarán con el Departamento de Recursos Humanos para que el personal de seguridad reciba periódicamente capacitación en el ramo de seguridad, en temas tales como:
 1. Redacción de documentos oficiales
 2. Derechos humanos y su aplicación práctica.
 3. Uso de extintores (gestionado con autoridades competentes).
 4. Autoestima y Salud Mental
 5. Uso de medios disuasivos.
 6. Derecho Penal, en casos prácticos.
 7. Armamento y Tiro.
 8. Medidas de auto protección dentro y fuera de servicio.
 9. Resolución de conflictos.
 10. Relaciones humanas.
 11. Técnicas de defensa personal.
 12. Ley especial de protección para la niñez y de la adolescencia (LEPINA)
 13. Ley especial para una vida libre de violencia contra la mujer.

	<p>Manual de Políticas, Normas y Procedimientos del Departamento de Servicios Generales – Oficina de Seguridad Institucional</p>	<p>Fecha: 14-09-2017</p>	
		<p>Rev.: 01</p>	<p>Pág. 14 de 43</p>

14. Ley general de prevención de riesgos en lugares de trabajo
15. Ley de equiparación de oportunidades para las personas con discapacidad
16. Otras leyes relacionadas.

- 3) Las y los agentes de seguridad deberán participar en todas las actividades de Salud Mental a las que planificadamente sean convocados por los departamentos respectivos y realizarán las pruebas de aptitudes psicológicas a las que sean requeridos anualmente, con la finalidad de garantizar el perfil adecuado en el cumplimiento de sus funciones.



CODIGO: DSGOSI - 01

6. PROCEDIMIENTOS

6.1. Control de ingreso y salida de personas beneficiarias, empleados y público en general de las Instalaciones de FOPROLYD

No.	Responsable	Actividad	Especificaciones
1	INICIO		
2	Personas beneficiarias, empleados o público en general	Se presentan a FOPROLYD para solicitar atención	Si el visitante es persona beneficiaria o público en general, seguir con el paso 3. Si es empleado, lo hacen ingresar y le registran bolsas, carteras y mochilas al salir de la Institución.
3	Agente de Seguridad de portería	Saluda, revisa bolsas, carteras y mochilas; y pregunta si lleva consigo arma de fuego.	Si posee arma fuego, seguir con el paso 4. De lo contrario, le permiten ingresar a la Institución.
4	Personas beneficiarias y/o público en general	Descarga su arma en el recipiente de arena antes de ingresar y se la entrega al agente de seguridad para su resguardo.	Deberá entregar al agente de seguridad los siguientes documentos: • Matricula, o • Licencia de portación de arma de fuego. Si la persona no la quiere descargar o no presenta la documentación requerida, no se le permitirá su ingreso como medida de seguridad.
5	Agente de Seguridad de portería	Entrega el número de control que acredita el resguardo del arma.	



Manual de Políticas, Normas y Procedimientos del
Departamento de Servicios Generales – Oficina de
Seguridad Institucional

Fecha: 14-09-2017

Rev.: 01

Pág. 16 de 43

No.	Responsable	Actividad	Especificaciones
6	Personas beneficiarias o público en general	Ingresa a la Institución y realiza el trámite correspondiente.	Si necesita ingresar al 2do o 3er nivel del edificio FOPROLYD, deberá reportarse a Recepción para que sea anunciado con el empleado a visitar y así obtener una tarjeta electrónica de acceso si ha sido autorizado. La cual deberá devolver a Recepción al momento de salir de la institución.
7	Personas beneficiarias o público en general	Se presenta a portería y entrega número de control.	
8	Agente de Seguridad de portería	Revisa bolsas, mochilas y carteras; y regresa arma de fuego	
9	Personas beneficiarias o público en general	Se retira de las instalaciones de FOPROLYD.	
10	FIN		



CODIGO: DSGOSI - 02

6.2. Vigilancia, monitoreo y rondas de inspección en el interior de las Instalaciones de FOPROLYD

No.	Responsable	Actividad	Especificaciones
1	INICIO		
2	Supervisor y/o agentes de Seguridad asignados	<p>En horas diurnas, realizan periódicamente rondas a las instalaciones de FOPROLYD, reportando cualquier anomalía.</p> <p>En horas nocturnas, realizan una ronda general reportando cualquier anomalía, activando el Sistema de Alarmas y monitoreando las instalaciones por medio del Sistema de Video Vigilancia.</p>	<p>Las rondas se realizan tomando en cuenta:</p> <ul style="list-style-type: none">• Oficinas• Pasillos• Servicios sanitarios• Áreas perimetrales internas. <p>Vigilando y verificando lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none">• Faltantes de equipos de oficina, o• Cualquier situación anormal causada por los visitantes tales como: agresiones, robos, hurtos, etc. <p>Si percibe algo anormal y está una persona beneficiaria como responsable, elabora un informe identificándolo y dirigido a la Gerencia General con copia a la Jefatura de Servicios Generales y la Unidad Administrativa Institucional, para que tomen las medidas pertinentes, seguir con el paso 3.</p> <p>De lo contrario, se continúa con las rondas periódicas.</p>



Manual de Políticas, Normas y Procedimientos del
Departamento de Servicios Generales – Oficina de
Seguridad Institucional

Fecha: 14-09-2017

Rev.: 01

Pág. 18 de 43

No.	Responsable	Actividad	Especificaciones
3	Supervisor y/o agentes de Seguridad	Reporta la situación anormal a la Jefatura inmediata y la registra en el libro de novedades.	Si la situación anormal conlleva una acción relevante, seguir con el paso 4. De lo contrario, se continúa con las rondas periódicas.
4	Jefatura de la Oficina de Seguridad Institucional	Reporta a la Policía Nacional Civil la situación y solicita su presencia en el lugar de los hechos.	
5	Policía Nacional Civil	Se presenta a las instalaciones de FOPROLYD y actúa de acuerdo a Ley.	Jefatura de la Oficina de Seguridad Institucional y/o Supervisor, deberá tomar nota de la hora que se presentó la Policía e informar del hecho al responsable de la Unidad Policial y colaborar en lo que requieran. Los agentes de seguridad de FOPROLYD deberán de prestar el apoyo requerido.
6	FIN		



CODIGO: DSGOSI - 03

6.3. Actuación del personal de seguridad en casos de emergencia

No.	Responsable	Actividad	Especificaciones
1	INICIO		
2	Jefatura, supervisores y agentes de la Oficina de Seguridad Institucional.	Si la situación de emergencia que se presenta es: <ul style="list-style-type: none">• Por terremoto... seguir con el paso 3.• Por incendio... seguir con el paso 10.• Por protestas frente a las instalaciones.... seguir con el paso 13.	
3	Jefatura, supervisores y agentes de la Oficina de Seguridad Institucional.	Recibe instrucciones de la comisión o brigada de evacuación (CORRA) para habilitar las salidas de emergencia en el primer nivel y orientar a las personas beneficiarias y empleados sobre las rutas de emergencia que se deben de tomar.	<ul style="list-style-type: none">• Agentes de Seguridad asignados en gradas y pasillos del 1er nivel del Edificio FOPROLYD, seguir paso 4.• Agentes de seguridad en puerta principal, seguir paso 5.• Agentes de seguridad en parqueo, seguir con el paso 6.• Agentes de seguridad en Edificio Adela, seguir con el paso 7.• Agentes de seguridad de las Oficinas Regionales, seguir con el paso 8.



No.	Responsable	Actividad	Especificaciones
4	Agentes de Seguridad asignados en gradas y pasillos del 1er. Nivel	Abrirán las salidas de emergencia ubicadas sobre la 2ª. Avenida norte del Edificio y esperan que salga todas las personas para proceder a cerrarlas y quedarse cuidando las instalaciones.	
5	Agentes de seguridad en puerta principal	Procederá a abrir completamente la puerta y seguidamente detendrá el tráfico vehicular sobre la 4a. avenida norte, para el paso seguro de las personas que se están evacuando hacia el punto de encuentro (Parqueo)	
6	Agentes de seguridad en parqueo	Procederá a apoyar al agente de seguridad de la entrada principal para detener el tráfico en la 4a. avenida norte y orientar a las personas al punto de encuentro (Parqueo)	
7	Agentes de seguridad en Edificio Adela	Mantendrá el portón cerrado, para evitar actos de vandalismo.	
8	Agentes de seguridad de las Oficinas Regionales	Orientar a las personas para la evacuación de las instalaciones hacia el punto de encuentro y asegurar las puertas.	
9	FIN		




Manual de Políticas, Normas y Procedimientos del
Departamento de Servicios Generales – Oficina de
Seguridad Institucional

Fecha: 14-09-2017


Rev.: 01

Pág. 21 de 43

No.	Responsable	Actividad	Especificaciones
10	Jefatura, supervisores y agentes de la Oficina de Seguridad Institucional.	De ser necesario la evacuación de las personas, proceder del paso 3 al 9 de éste procedimiento.	
11	Jefatura, supervisores y agentes de la Oficina de Seguridad Institucional.	<p>En horas laborales, proceder de la siguiente manera:</p> <p>Coordina con las brigadas institucionales de comunicación, primeros auxilios y de incendio, para proceder a realizar las actividades definidas en el Plan de emergencia y evacuación del Comité de Seguridad y Salud Ocupacional (COMISSOF)</p> <p>En horas NO laborales:</p> <ul style="list-style-type: none">• Evaluará el tipo de conato de incendio, para poder utilizar los extintores y la red de agua contra incendio para evitar la propagación del fuego.• Informa a la Jefatura inmediata y llama al cuerpo de bomberos.	
12	FIN		
13	Jefatura, supervisores y agentes de la Oficina de Seguridad Institucional.	De ser necesario la evacuación de las personas, proceder del paso 3 al 9 del procedimiento 6.1.	


	Manual de Políticas, Normas y Procedimientos del Departamento de Servicios Generales – Oficina de Seguridad Institucional	Fecha: 14-09-2017	
		Rev.: 01	Pág. 22 de 43

No.	Responsable	Actividad	Especificaciones
14	Agentes de seguridad	Aseguran las puertas de acceso al edificio, incluyendo parqueo.	
15	Jefatura de la Oficina de Seguridad Institucional	Coordina con la Policía Nacional Civil para que tengan presencia en el lugar y evitar posibles confrontaciones.	Se informa a la Gerencia General de la protesta, para que estime lo pertinente.
16	FIN		

	Manual de Políticas, Normas y Procedimientos del Departamento de Servicios Generales – Oficina de Seguridad Institucional	Fecha: 14-09-2017	
		Rev.: 01	Pág. 23 de 43

7. GLOSARIO Y SIGLAS

Término	Definición
AUTOPROTECCIÓN	Son aquellas medidas encaminadas a garantizar la seguridad e integridad física de quien ejerce la función de seguridad institucional, para prevenir riesgos y peligros que amenazan la vida de las personas y los bienes patrimoniales que están bajo su responsabilidad.
COMANDO VERBAL	Es una orden verbal dicha de tono firme, respetuoso y clara, de tal manera que el mensaje atraiga poderosamente la atención del sujeto y lo obligue a obedecer.
CONSIGNA	Consiste en trasladar instrucciones que deberán ser ejecutadas por las personas que las reciben. Tales instrucciones han sido giradas por superiores.
CONTROL DE ACCESO	Son los puntos de comprobación de la identidad de personas y de la naturaleza de objetos que ingresan a las instalaciones, identificando a aquellos que son beneficiarios, usuarios, empleados, autoridades, restringiendo lugares de ingreso que requiere autorización.
CORRA	Comisión de Respuesta Rápida
DISUADIR	Consiste en generar una percepción psíquica y psicológica con la presencia del agente de seguridad o herramienta o medios disuasivos hacia una persona, para evitar alguna situación anormal.
DSG	Departamento de Servicios Generales
DRH	Departamento de Recursos Humanos.
ENTORNO	Está constituido por los puntos de amenaza que están a cierta distancia de las instalaciones a proteger
EPP	Equipo de Protección Personal
FOPROLYD	Fondo de Protección de Lisiados y Discapacitados a Consecuencia del Conflicto Armado
MEDIOS DISUASIVOS (Armas no letales)	Son todas aquellas reglamentarias y diferentes al arma de fuego, tales como: Gas pimienta, Tonfas, esposas, etc.
ODESI	Oficina de Seguridad Institucional
PERIMETRO	Está constituido por los límites de las instalaciones a proteger. Tales como paredes internas, cerco metálicos, etc.
PNC	Policía Nacional Civil
ROL	Programación de los horarios de trabajo de los agentes de seguridad
SEGURIDAD INSTITUCIONAL	Consiste en mantener fuera de peligro las vidas y los bienes patrimoniales que están bajo su responsabilidad, dentro del perímetro de vigilancia asignado durante su servicio de seguridad

	Manual de Políticas, Normas y Procedimientos del Departamento de Servicios Generales – Oficina de Seguridad Institucional	Fecha: 14-09-2017	
		Rev.: 01	Pág. 24 de 43

8. LINEAMIENTOS PARA SU ACTUALIZACIÓN

La administración del presente “Manual de Políticas, Normas y Procedimientos del Departamento de Servicios Generales – Oficina de Seguridad Institucional” estará a cargo de la Unidad Administrativa Institucional.

Deberá ser actualizado por la Unidad Administrativa Institucional a través del Departamento de Servicios Generales, por expreso requerimiento de Junta Directiva en coordinación con la Oficina de Desarrollo Organizacional, causa de las necesidades o cambios que se presenten de acuerdo al dinamismo de la Institución, y su aplicación será de carácter obligatorio.

Toda modificación a esta herramienta administrativa deberá ser coordinado con la Unidad de Planificación y Desarrollo Institucional por medio de la Oficina de Desarrollo Organizacional, para ser Aprobado por la Junta Directiva a través de la Gerencia General; debiendo ser divulgado por la Unidad Administrativa Institucional a todo el personal relacionado con la aplicación del mismo.


9. APROBACIÓN

En razón de lo anterior y de conformidad al Acuerdo de Junta Directiva No. 541.09.2017, contenido en el Acta No. 35.09.2017 literal a), de fecha 14 de septiembre de 2017, por medio del cual A P R U E B A en todas sus partes el Manual del Departamento de Servicios Generales, Oficina de Seguridad Institucional, el cual consta de 43 páginas numeradas. Su vigencia es a partir de la fecha de aprobación.

10. CONTROL DE CAMBIOS RELEVANTES

Los principales cambios que considerados en la presente versión de la herramienta administrativa son:

1. Se actualizaron los siguientes procedimientos de acuerdo a la realidad institucional:
 - 6.2. Vigilancia, monitoreo y rondas de inspección
 - 6.3. Actuación del personal de seguridad en casos de emergencia
2. Se creó e incluyó el **“Instructivo de actividades a ejecutar por el personal de seguridad en las instalaciones y áreas de vigilancia”** (Anexo: 13.3)
3. Se adicionó el apartado para la firma y sello de: Coordinado por, Elaborado por, Revisado por; y Aprobado y autorizado por.
4. Se consideró el lenguaje Inclusivo de Género y el de personas con discapacidad

	Manual de Políticas, Normas y Procedimientos del Departamento de Servicios Generales – Oficina de Seguridad Institucional	Fecha: 14-09-2017	
		Rev.: 01	Pág. 25 de 43

11. REFERENCIAS

Para la actualización del presente manual se tomó de base el “Manual de Políticas, Normas y Procedimientos del Departamento de Servicios Generales - Oficina de Transporte” aprobado por Junta directiva en fecha 18 de junio de 2015, según acuerdo No. 345.06.2015.

12. CONTROL DE VERSIONES

Código del manual	Revisión No.	Vigencia desde	Acuerdo de Junta Directiva No.	Descripción del cambio
DSGODESI-MA-00	00	18/06/2015	345.06.2015	Creación
DSGODESI-MA-01	01	14/09/2017	541.09.2017	Primera Actualización

13. ANEXOS

13.1. Diagramas de Flujos



Manual de políticas, normas y procedimientos del
Departamento de Servicios Generales – Oficina de
Seguridad Institucional

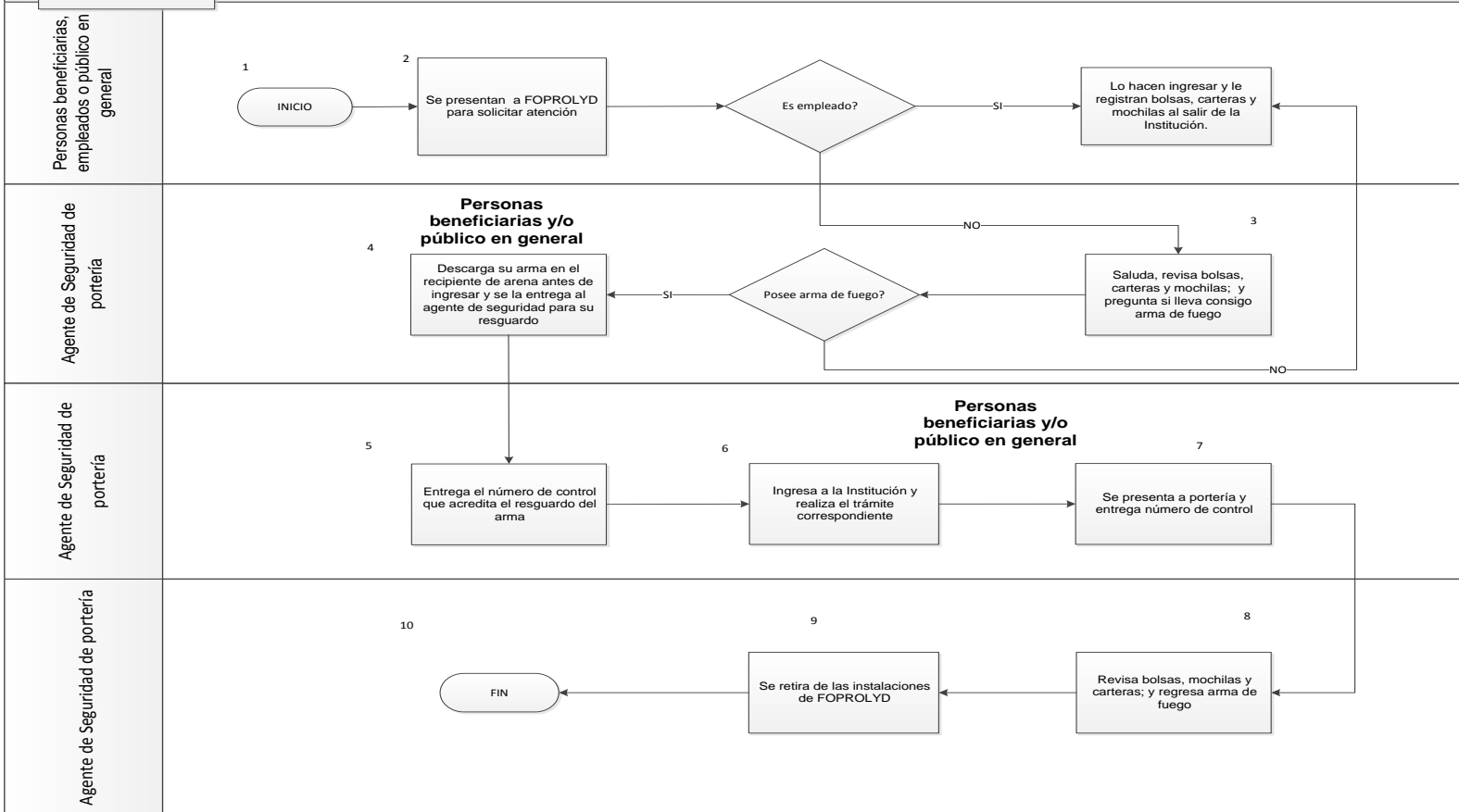
Fecha: 14-09-2017

Rev.: 01

Pág. 26 de 47

PROCEDIMIENTO: CONTROL DE INGRESO Y SALIDA DE PERSONAS BENEFICIARIAS, EMPLEADOS Y PÚBLICO EN GENERAL

CODIGO:DSGOSI – 01





Manual de políticas, normas y procedimientos del
Departamento de Servicios Generales – Oficina de
Seguridad Institucional

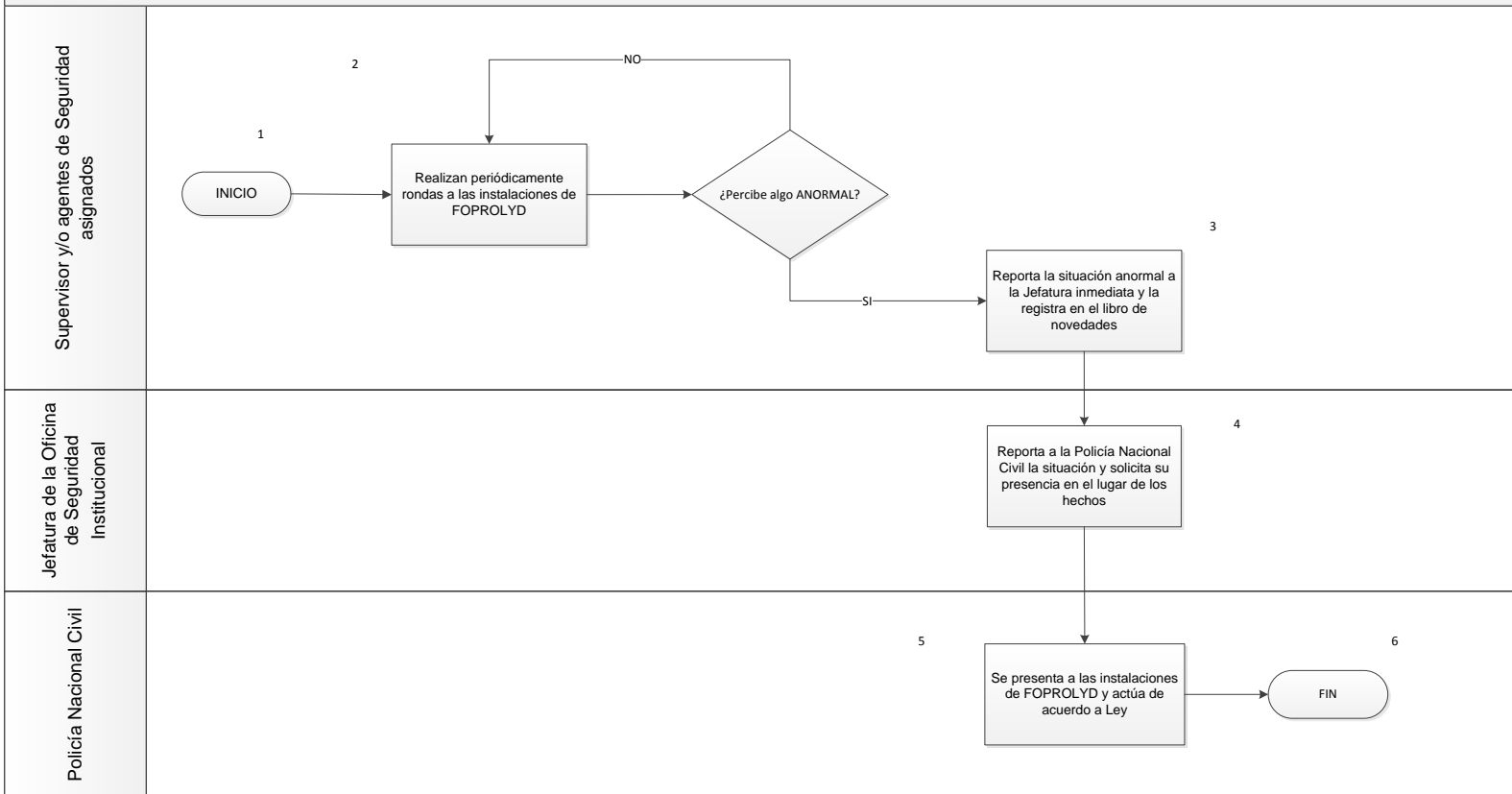
Fecha: 14-09-2017

Rev.: 01

Pág. 27 de 47

PROCEDIMIENTO: VIGILANCIA, MONITOREO Y RONDAS DE INSPECCIÓN EN EL INTERIOR DE LAS INSTALACIONES DE FOPROLYD

CODIGO: DSGOSI – 02





Manual de políticas, normas y procedimientos del
Departamento de Servicios Generales – Oficina de
Seguridad Institucional

Fecha: 14-09-2017

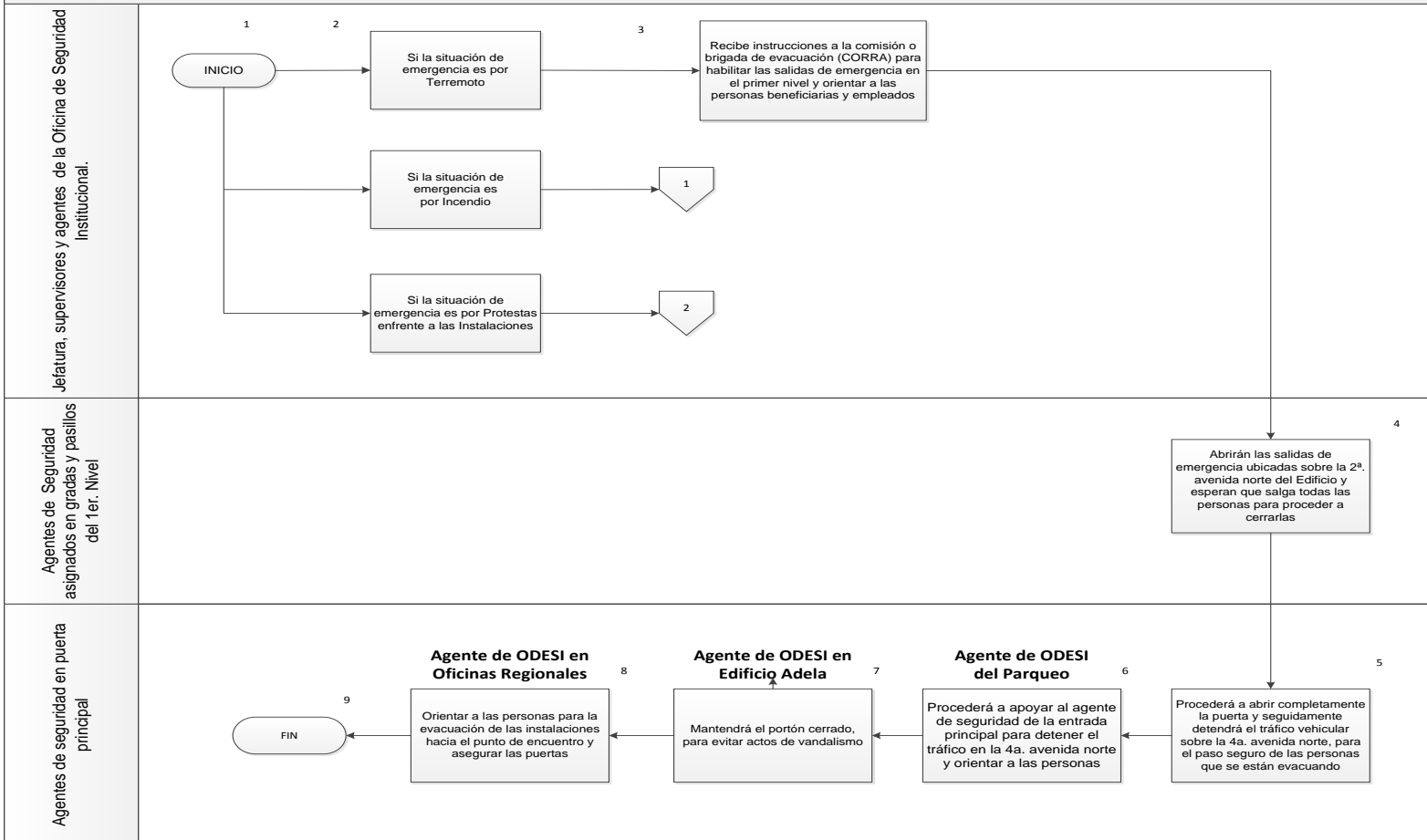
Rev.: 01

Pág. 28 de 47

PROCEDIMIENTO: ACTUACIÓN DEL PERSONAL DE SEGURIDAD EN CASOS DE EMERGENCIA

CODIGO: DSGOSI – 03

PAG. 1/2





PROCEDIMIENTO: ACTUACIÓN DEL PERSONAL DE SEGURIDAD EN CASOS DE EMERGENCIA

CODIGO: ODESI – 03

PAG. 2/2

