



INSTRUCCIÓN TÉCNICA

IT-07-01 Ejecución de Servicios de Seguridad

V00

1. OBJETIVO Y CAMPO DE APLICACIÓN

2. DESARROLLO

- 2.1. Revisión inicial y recepción del puesto.
- 2.2. Toma de posesión.
- 2.3. Vigilancia preventiva.
- 2.4. Control de ingresos.
 - 2.4.1. Ingreso/salida de personal.
 - 2.4.2. Control vehicular.
 - 2.4.3. Ingreso/salida de activos.
- 2.5. Reportes.
 - 2.5.1. Reporte General
 - 2.5.2. Reporte de Anomalías
 - 2.5.3. Reporte de Novedades
- 2.6. Atención al cliente
- 2.7. Salud Ocupacional
- 2.8. Revisión final y entrega del puesto

1. OBJETIVO Y CAMPO DE APLICACIÓN

Esta instrucción técnica tiene el propósito de dotar a **SEVIN** de control sobre la ejecución de los servicios de seguridad que se ofrecen a los clientes y facilitar el accionar de los agentes de seguridad.

2. DESARROLLO

2.1. Revisión inicial y recepción del puesto.

Al iniciar su jornada laboral en el puesto asignado, los agentes de seguridad deben realizar una verificación del correcto estado de su puesto de trabajo.

Revisión de la caseta:

- Confirmar que las condiciones en la caseta son aceptables para desempeñar sus labores.
- Confirmar que la caseta se encontraba cerrada (si la misma cuenta con puerta).
- Verificar que la caja fuerte se encuentre cerrada (si aplica).

Revisión de los equipos:

- Verificar que el equipo de trabajo se encuentre completo y en buen estado.
- Verificar que el equipo se encuentre resguardado en las áreas asignadas.
- Verificar que las armas de fuego se encuentran resguardadas correctamente (si aplica).

2.2. Toma de posesión.

Al ingresar a un puesto, el agente de seguridad debe recibir el puesto por parte del agente de seguridad que se encuentra finalizando su jornada laboral.

- Ingresar 15 minutos antes al puesto, con el fin de tomar posesión del puesto por parte del agente de seguridad que se encuentra finalizando sus labores.
- Anotarse en la bitácora del puesto, indicando la hora en que recibe el puesto y las novedades del puesto.
- Llamar a la central y reportar que ingresó al puesto, por medio de radio o teléfono.
- Realizar una ronda inicial del perímetro para la revisión del puesto.

2.3. Vigilancia preventiva

El agente de seguridad debe velar por realizar una vigilancia preventiva, con el fin de identificar anomalías que puedan afectar el servicio brindado.

- Realizar rondas perimetrales y marcas según las condiciones establecidas en el contrato.
- Mantener control de las instalaciones y perímetro, asegurando que todo se encuentre en orden.
- En caso de anomalías, se procede inmediatamente a informar a la central telefónica, al enlace del contrato y reportarlo en la bitácora del puesto.
- Realizar un control visual de las áreas externas, con el fin de detectar posibles amenazas o inconsistencias en las instalaciones.

2.4. Control de ingresos y salidas.

Los agentes de seguridad deben llevar un control detallado de los ingresos a las instalaciones, tanto de personal como de vehículos o activos; acatando los siguientes puntos:

2.4.1 Ingreso/Salida de personal:

- Identificar si el usuario es un funcionario, visitante o proveedor de las instalaciones.
- Anotar los datos personales del usuario en el documento de registro o bitácora.

- Realizar una revisión de bolsos, salveques, bolsas o similares, de los usuarios que ingresen o salgan de las instalaciones.
- Realizar la revisión del usuario mediante el uso de detectores de metales (si aplica).
- Brindar información pertinente de las instalaciones a los usuarios que ingresan a las instalaciones.

2.4.2 Control vehicular:

- Visualizar a los ocupantes del vehículo.
- Anotar en el registro respectivo el número de placa vehicular.
- Solicitar el documento de identificación y anotar los datos del conductor (si aplica).
- Realizar una revisión externa del vehículo, para identificar posibles amenazas a la seguridad.
- Brindar información sobre los lugares asignados para el parqueo.

2.4.3 Ingreso/salida de activos:

- Registrar en bitácora los movimientos de los activos.
- Solicitar la autorización por parte de la administración para el ingreso o salida de activos.
- Registrar la información de los funcionarios que realizan el ingreso o salida de activos, así como la fecha y hora específica al momento del acto.

2.5. Reportes.

Los agentes de seguridad deben brindar la información necesaria para la elaboración de los reportes del puesto, los cuales son:

2.5.1 Reporte General:

- Reporte general del puesto.
- Comprende las anomalías detectadas.
- Incluye las novedades e incidencias del puesto.
- Incluye el reporte de marcas realizado.

2.5.2 Reporte de Anomalías:

- Reporte de las anomalías encontradas durante las rondas perimetrales realizadas por los agentes de seguridad.
- Realizar reportes en base a lo escrito en las bitácoras, el cual se recolecta mensualmente y se envía al Área de Servicio al Cliente.

2.5.3 Reporte de Novedades:

- Corresponde al reporte sobre cambios relevantes en el puesto que no implican una amenaza a la seguridad, pero que si deben ser considerados por la empresa.
- Reportar novedades sobre cambios que ahora se ejecutan en el puesto de trabajo. (Como por ejemplo el ingreso de personal).
- Reportar daños en las instalaciones.
- Reportar cambios en los horarios de atención de las instalaciones.
- Reportar cambios por días festivos o feriados.
- Comunicación de actos o condiciones que se consideren inseguras.

2.6. Atención al cliente.

El agente de seguridad debe mantener una correcta atención al cliente a todas las personas que hacen uso de las instalaciones resguardadas.

- Debe comunicarse de forma respetuosa en todo momento.
- Debe brindar la información pertinente de la forma más clara y simple posible.
- Ante quejas de la administración, debe referir al enlace a la central telefónica, y realizar el reporte al departamento de operaciones.
- El agente de seguridad no debe acceder o denegar solicitudes de la administración, ya que la misma debe ser aprobado por el Departamento de Operaciones, solo debe remitirlas.

2.7. Salud Ocupacional.

- Reportar inmediatamente al Departamento de Operaciones y al Supervisor de eventuales riesgos que existan en los puestos.
- Aconsejar a los usuarios sobre precauciones ante peligros latentes (Ej: piso mojado)
- Realizar una manipulación correcta de las armas en los lugares asignados, según la capacitación recibida al iniciarse como agente de seguridad.
- Reportar la exposición de los agentes ante condiciones que puedan afectar su salud. (Ej: extrema exposición al sol en el puesto)

2.8. Revisión final y entrega del puesto.

Al finalizar su jornada laboral en el puesto asignado, los agentes de seguridad deben realizar una verificación del correcto estado de su puesto de trabajo y entregar el puesto al compañero que inicia su jornada.

Revisión de la caseta:

- Entregar la caseta en condiciones aceptables para desempeñar sus labores.
- Cerrar la caseta, en caso de no darse el cambio de personal. (si la misma cuenta con puerta).
- Verificar que la caja fuerte se encuentre cerrada (si aplica).

Revisión de los equipos:

- Verificar que el equipo de trabajo se encuentre completo y en buen estado.
- Verificar que el equipo se encuentre resguardado en las áreas asignadas.
- Verificar que las armas de fuego se encuentran resguardadas correctamente (si aplica).

CUADRO DE APROBACIONES

Elaborado por: Carlos Serrano Jefatura de Operaciones Angie Monge Asistente de Operaciones	Revisado por: Álvaro Leiva Méndez Asesor Financiero-operacional	Aprobado por: Jorge Hernández Gerente General
---	---	---

CONTROL DE CAMBIOS

CONTROL DE CAMBIOS		
FECHA DE EMISIÓN	Versión	MODIFICACIONES RESPECTO A LA REVISIÓN ANTERIOR
16/10/2025	00	Versión inicial