

**INSTRUCCIÓN TÉCNICA**  
**IT-07-06 Manejo de incidentes**

V00

**1. OBJETIVO Y CAMPO DE APLICACIÓN**

**2. DESARROLLO**

- 2.1. Evaluación y Clasificación de incidentes
- 2.2. Respuesta ante incidentes
- 2.3. Registro de Incidentes
- 2.4. Investigación y análisis
- 2.5. Cierre y retroalimentación

## 1. OBJETIVO Y CAMPO DE APLICACIÓN

Esta instrucción técnica tiene el propósito de dotar a **SEVIN** el procedimiento estandarizado para la identificación, reporte, respuesta, documentación y cierre de incidentes en las operaciones de seguridad, garantizando la protección de personas, bienes e información, en cumplimiento con la legislación vigente y los compromisos de derechos humanos.

## 2. DESARROLLO

### 2.1. Evaluación y Clasificación de incidentes

---

El personal de seguridad debe realizar una evaluación del incidente ocurrido, con el fin de identificar sus implicaciones tanto en las operaciones como en la integridad y seguridad del personal:

1. Evaluar el riesgo potencial del incidente, en base a la afectación que el mismo puede tener en la operación diaria y seguridad del personal.
2. Clasificar el incidente en:
  - a. Incidente Menor: Son incidentes que no provocan una alteración significativa en las operaciones de seguridad diarias. Ej: accesos no autorizados (sin confrontación), extravío o daño de objetos de bajo valor, etc.
  - b. Incidente Moderado: Son incidentes que provocan una alteración momentánea de las operaciones de seguridad diarias, y que usualmente pueden ser gestionadas de forma inmediata. Ej: hurtos simples, activación de alarmas, accesos no autorizados (con confrontación).
  - c. Incidentes Críticos: Son incidentes que provocan la alteración permanente de las operaciones de seguridad diarias, usualmente requieren de la intervención de los servicios de emergencias. Ej: Desastres naturales, incendios, agresión con arma, amenazas de explosivos, etc.

## 2.2. Respuesta ante incidentes

---

El personal de seguridad debe ejecutar una respuesta acorde al incidente detectado, con el fin de mitigar el impacto de este, con lo cual, se debe proceder de la siguiente forma:

1. Incidente Menor:
  - a. Registrar el incidente en la bitácora del puesto.
  - b. Solventar, en base a su criterio y experiencia, el incidente ocurrido.
  - c. Asegurarse de mantener un buen servicio al cliente durante le gestión del incidente.
2. Incidente Moderado:
  - a. Registrar el incidente en la bitácora del puesto.
  - b. Reportar el incidente al Supervisor de Zona y/o al Departamento de Operaciones.
  - c. El Departamento de Operaciones junto con el Departamento de Servicio al Cliente procederá a informar al cliente sobre el incidente ocurrido.
  - d. El Departamento de Operaciones contactará a los servicios de emergencia en caso de ser necesario.
3. Incidente Crítico:
  - a. Reaccionar de forma calmada y objetiva ante la situación.
  - b. Procurar priorizar la integridad de las personas durante el incidente.
  - c. Comunicar las rutas de evacuación en caso de ser necesario.
  - d. Reportar inmediatamente al Departamento de Operaciones sobre el incidente ocurrido.
  - e. El Departamento de Operaciones junto con el Departamento de Servicio al Cliente procederá a informar al cliente sobre el incidente ocurrido.
  - f. El Departamento de Operaciones contactará a los servicios de emergencia en caso de ser necesario.

### 2.3. Registro de Incidentes

---

Ante la existencia de incidentes en los puestos de trabajo, los agentes de seguridad deben:

1. Determinar el tipo de incidente presentado:
  - Seguridad física.
  - Salud Ocupacional
  - Conflictos con terceros
  - Desastres naturales
  - Emergencias médicas
  - Entre otros
2. Reportar el incidente ocurrido de forma detallada a su superior inmediato, ya sea el Supervisor de zona o al Departamento de Operaciones.
3. Registrar el incidente ocurrido en la bitácora del puesto.
4. Informar, de ser necesario, sobre el incidente al personal Administrativo, con el fin de que apliquen los protocolos establecidos en las instalaciones.

### 2.4. Investigación y análisis

---

La investigación posterior del incidente debe ser realizada por el Asistente Operativo con la cooperación del Supervisor de la zona, en base al instructivo **IT-07-08**

**Investigaciones.**

### 2.5. Cierre y retroalimentación

---

En el caso de incidentes moderados y críticos, una vez finalizados, se procede con:

1. Elaboración de un informe final al cliente por parte del Departamento de Servicios al Cliente, en donde se detalle el incidente ocurrido, la causa de este, las consecuencias generadas, y la forma en que se gestionó o solventó.
2. Implementación de acciones correctivas (cuando sea posible), con el fin de minimizar la probabilidad de un incidente similar.

3. Cuando sea necesario, se realizará una capacitación al personal de seguridad con el fin de mejorar su capacidad de respuesta ante posibles incidentes.

**CUADRO DE APROBACIONES**

<b>Elaborado por:</b> <b>Carlos Serrano Vargas</b> Jefatura de Operaciones <b>Angie Monge Lizano</b> Asistente Administrativa	<b>Revisado por:</b> <b>Álvaro Leiva Méndez</b> Asesor Financiero-operacional	<b>Aprobado por:</b> <b>Jorge Hernández</b> Gerente General
---	---	---

**CONTROL DE CAMBIOS**

<b>CONTROL DE CAMBIOS</b>		
<b>FECHA DE EMISIÓN</b>	<b>Versión</b>	<b>MODIFICACIONES RESPECTO A LA REVISIÓN ANTERIOR</b>
23/10/2025	00	Versión inicial