

6/27/15 10:00 AM

MINISTERIO DE SALUD



Dirección General

## RESOLUCION DIRECTORAL

N° 170-2015-DG-HVLH

Magdalena del Mar, 24 de Junio del 2015

**Visto;** la Nota Informativa N°357-2015/OSGYM-HVLH-IGSS, emitida por el Jefe de la Oficina de Servicios Generales y Mantenimiento, Informe N° 052-UFPOP-OEPE-HVLH-2015, ampliado por Nota Informativa N° 099-OEPE-HVLH-2015, emitido por el Director de la Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico del Hospital Víctor Larco Herrera y;

### CONSIDERANDO:

Que, la Ley N° 26842 Ley General de Salud, establece que la protección de la salud es de interés público y por tanto, es responsabilidad del Estado regularla, vigilarla y promoverla;

Que, mediante la Ley N° 27657, Ley Orgánica del Ministerio de Salud, establece que el Ministerio de Salud diseña y organiza procesos organizacionales de dirección, operación y apoyo. Los subprocesos y actividades componentes se modifican en función de las innovaciones tecnológicas y la reformulación de los objetivos estratégicos, los mismos que se establecen en el Reglamento de la presente Ley y en los Reglamentos Orgánicos Subsecuentes;

Que, conforme a lo establecido en el artículo 8° del Reglamento de Organización y Funciones del Hospital "Víctor Larco Herrera", aprobado mediante Resolución Ministerial N° 132-2005/MINSA, determina los objetivos funcionales generales asignados al Hospital, siendo entre ellos, incisos d) Mejorar continuamente la calidad, productividad, eficiencia y eficacia de la atención de psiquiatría y salud mental, estableciendo las normas y los parámetros necesarios, así como generando una cultura organizacional con valores y actitudes hacia la satisfacción de las necesidades y expectativas del paciente y su familia, y g) Administrar los recursos humanos, materiales económicos y financieros para el cumplimiento de la Misión y sus Objetivos en cumplimiento de las normas vigentes;

Que, mediante Resolución Ministerial N° 526-2011/MINSA, se aprobó las "Normas para la Elaboración de Documentos Normativos del Ministerio de Salud", siendo entre ellas, las Guías Técnicas que pueden ser del campo administrativo o del campo asistencial, tal como lo señala en el numeral 6.1.3 Guía Técnica;

Que, mediante Informe N° 052-UFPOP-OEPE-HVLH-2015 y ampliado por Nota Informativa N° 099-HVLH-2015, emitido por la Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico, informa que el Manual Básico de Procedimientos para el Área de Seguridad y Vigilancia, han sido adecuadas a las normas para la elaboración de los documentos normativos del Ministerio de Salud, aprobado con Resolución Ministerial N° 526-2011/MINSA, por tanto se disponga el correspondiente acto de administración;



Que, en tal sentido, el manejo del instrumento referido en el considerado precedente, tiene como finalidad uniformizar los procedimientos del área de vigilancia sobre las condiciones óptimas y mínimas de funcionamiento, que permitan elaborar indicadores sobre medición de la calidad del servicio de vigilancia del HVLH;

Con el visto bueno del Jefe de la Oficina de Servicios Generales y Mantenimiento, de la Jefa la Oficina de Asesoría Jurídica, y del Director de la Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico; y,

De conformidad con lo previsto en el literal c) del artículo 11º del Reglamento de Organización y Funciones del Hospital "Víctor Larco Herrera" aprobado por Resolución Ministerial N° 132-2005/MINSA y la Resolución Ministerial N° 526-2011/MINSA;



**SE RESUELVE:**

**Artículo Primero.-** Aprobar el **Manual Básico de Procedimientos para el Área de Seguridad y Vigilancia**, a folios (52), la misma que forman parte integrante de la presente Resolución.



**Artículo Segundo.-** Disponer a la Oficina de Comunicaciones la publicación de la presente Resolución y Manual Básico de Procedimientos para el Área de Seguridad y Vigilancia, aprobado en el artículo precedente, en la página Web del Hospital "Víctor Larco Herrera"



Regístrese y comuníquese

Ministerio De Salud  
Hospital "Victor Larco Herrera"

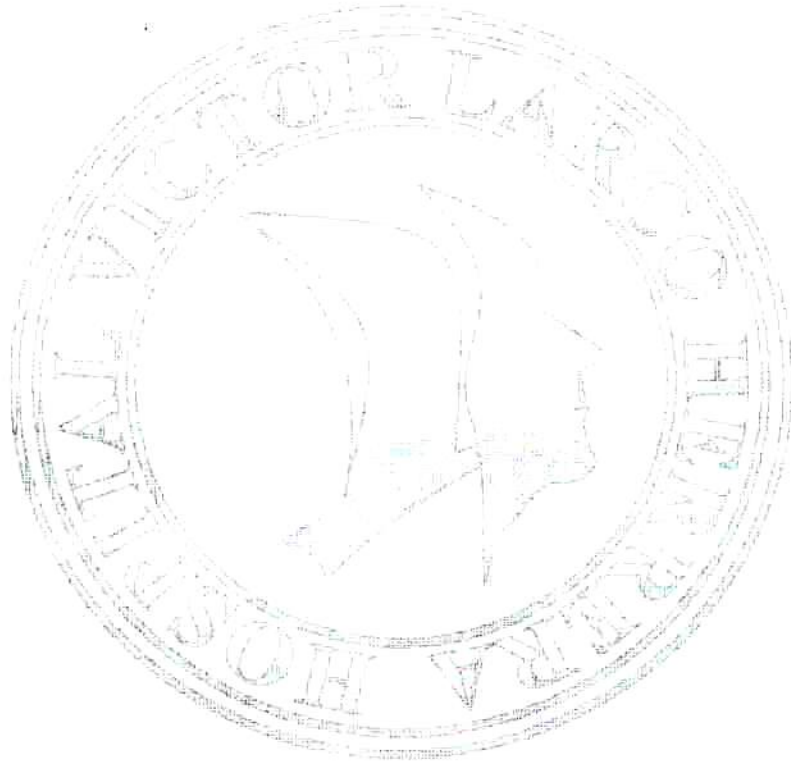
*Julian R. Sarria Garcia*  
Médico Psiquiatra  
C.M.P. N° 18388 R.N.E 7949  
Director General (e)

CAEL/MACR/MYRV/eq

**Distribución:**

- Oficina Ejecutiva de Administración
- Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico
- Oficina de Servicios Generales y Mantenimiento
- Oficina de Asesoría Jurídica
- Unidades Orgánicas
- Archivo

# MANUAL BASICO DE PROCEDIMIENTOS



AREA DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA

LIMA-PERÚ  
2015







DOCUMENTO TÉCNICO

MANUAL BASICO DE PROCEDIMIENTOS PARA EL AREA DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA

Table with 2 columns: Field (Código, Versión, Elaborado por, Revisión) and Value (MUSG-001-OSGYM-HVLH, 01.00 -2015, Ing. Hugo J. Garcia Vargas, 00)

ÍNDICE

Table with 2 columns: Section Name and Page Number. Includes sections like INTRODUCCIÓN, FINALIDAD, OBJETIVOS, BASE LEGAL, METODOLOGÍA, etc.







## DOCUMENTO TÉCNICO

Código	MUSG-001-OSGYM-HVLH
Versión	01.00 -2015
Elaborado por	Ing. Hugo J. García Vargas
Revisión	00

### MANUAL BASICO DE PROCEDIMIENTOS PARA EL AREA DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA

6.3. SISTEMA DE ALARMA DE HUMO .....	344
6.4. CAPTOR DE LLAMADAS.....	344
6.5. EQUIPOS DE RADIOCOMUNICACION .....	344
6.6. TELEFONÍA.....	355
6.7. HERRAMIENTAS INFORMÁTICAS.....	355
6.8. SISTEMA DE ALTAVOCES.....	355
7. PROCESO: COORDINACION Y ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO .....	366
7.1. PROCEDIMIENTO REGISTRO DE NOVEDADES.....	366
7.2. PROCEDIMIENTO PASE DE TURNO .....	3636
7.3. PROCEDIMIENTO PARA EL PORTE DE ARMA .....	37
8. PROCESO: RELACION CON OTROS SERVICIOS Y COMUNICACIONES .....	3838
8.1. PROCEDIMIENTO ATENCIÓN DE CENTRAL TELEFÓNICA.....	3838
8.2. PROCEDIMIENTO RECEPCION DE CORRESPONDENCIA .....	3838
9. PROCESO DISPOSICION SOBRE EL PABELLON NACIONAL.....	3939
9.1. PROCEDIMIENTO PABELLON NACIONAL .....	3939
10. PROCESO ENTREGA DE FALLECIDOS.....	400
10.1. PROCEDIMIENTO TESTIFICAR ENTREGA DE FALLECIDOS.....	400
XI. RESPONSABILIDADES.....	411,42
XII. FORMATOS.....	433,45
XIII. FLUJOGRAMAS .....	456 AL 50
XIV. GLOSARIO.....	51,52





<b>DOCUMENTO TÉCNICO</b>	Código	MUSG-001-OSGYM-HVLH
	Versión	01.00 -2015
<b>MANUAL BASICO DE PROCEDIMIENTOS PARA EL AREA DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA</b>	Elaborado por	Ing. Hugo J. García Vargas
	Revisión	00

## MANUAL BASICO DE PROCEDIMIENTOS PARA EL AREA DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA



### I. INTRODUCCIÓN

La génesis del presente manual se remonta a la observación de la problemática compleja, de controlar la seguridad y vigilancia motivo por la cual surgió la necesidad entre otros objetivos, de la realización de un manual de procedimientos para la actividad de vigilancia del Hospital Víctor Larco Herrera.

El taller conformado a efecto, cuenta con la participación de representantes de la mayoría de los servicios (Vigilantes, Jefes de Vigilancia, Jefe de Oficina de Servicios Generales y Mantenimiento, Director de la Oficina de Administración, Sub-Dirección General, Vigilancia y Supervisores) definió la elaboración del manual, de forma que tendiese a la jerarquización de la función, mediante una profesionalización de los integrantes del escalafón. Para ello se entendió necesario el cumplimiento de diversos objetivos parciales, considerados claves por el colectivo para el servicio.



### II. FINALIDAD

Uniformizar los procedimientos del área de vigilancia en el HVLH permita establecer reglas claras de desempeño. La información que brinda el manual genera pautas sobre las condiciones óptimas y mínimas de funcionamiento, permite elaborar indicadores sobre la calidad del servicio de vigilancia, así como la trascendencia e importancia que la Gestión Administrativa asigna a esta función, procurando optimizar sus recursos.



### III. OBJETIVOS

1. Uniformizar la actividad de los servicios de vigilancia en todo el HVLH.
2. Informar y formar sobre las actividades de vigilancia, brindando una adecuada protección a los usuarios del servicio, a través de reglas claras.
3. Establecer condiciones óptimas y mínimas de funcionamiento del servicio de Vigilancia Física.



### IV. BASE LEGAL

- Manual de Organización y Funciones del Hospital Víctor Larco Herrera, aprobado con R.D.N°018-2012-DG-HVLH.
- Reglamento de Organización y Funciones del Hospital Víctor Larco Herrera, aprobado con R.M.N°132-2005/MINSA.
- Manual de Procesos y Procedimientos OSGYM, aprobado con R.D.N°211-2010-DG-HVLH.





## DOCUMENTO TÉCNICO

### MANUAL BASICO DE PROCEDIMIENTOS PARA EL AREA DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA

Código	MUSG-001-OSGYM-HVLH
Versión	01.00 -2015
Elaborado por	Ing. Hugo J. García Vargas
Revisión	00

#### V. METODOLOGÍA

La metodología utilizada para la elaboración del manual de procedimientos, buscó la más amplia participación de los funcionarios que desarrollan las actividades quienes las supervisan, con una agenda abierta sobre las tareas y preocupaciones sobre vigilancia y seguridad en sentido amplio. Se fomentó la retroalimentación de la información y la experiencia en las tareas, para incorporarlas al manual mediante:

#### Enfoque de La Seguridad y Perfil Profesional del Vigilante

#### VI. ÁMBITO DE LA APLICACIÓN

El manual procura definir y uniformizar un accionar común, en materia de seguridad y vigilancia, en todas las dependencias hospitalarias; sin desconocer las particularidades de los servicios, en cuanto a su ubicación, número y tipo de usuarios y horarios de funcionamiento. Procura ser un marco de referencia para la confección de instructivos particulares por servicio. Los futuros instructivos tendrán en cuenta lo expresado en este manual, pero serán enriquecidos con los aportes realizados por el personal de vigilancia, basado en su experiencia, en el contacto con los usuarios y como responsables en primera instancia (no los únicos) sobre los aspectos de seguridad y vigilancia.

#### VII. ASPECTOS TÉCNICOS CONCEPTUALES

El desarrollo del manual se basa en las competencias del vigilante y en la descripción de su cargo, en resumen, en la función del Vigilante en del Hospital Víctor Larco Herrera; en una institución de Cuidados de la Salud Mental pública, dedicada a la educación superior, con áreas dedicada a la docencia, investigación, extensión, gestión, y atención de la salud.

Lo antes detallado lleva a que el equipo de vigilancia, para cumplir su labor, es decir, contribuir al bienestar de los usuarios y el público en general, que permanece en la Institución, como así mismo, el cuidado de las instalaciones y preservación del mobiliario, máquinas y equipos, deba desplegar un serie de tareas que requieren un accionar ininterrumpido, todos los días del año.

El equipo de vigilancia es testigo de la vida del Hospital y de los acontecimientos que en ella se desarrollan, se interrelaciona con los usuarios y visitantes ocasionales, adquiere una experiencia en este intercambio. Desarrolla un sentido especial para identificar y reconocer a las personas que frecuentan los servicios y a su vez, percibir e investigar a las que se alejan de los parámetros habituales. Esa experiencia que junto a su profesionalismo lo facultan para ser los más idóneos en los temas de seguridad y vigilancia. Esto no quiere decir que son los únicos que saben sobre el tema, pero su desempeño diario y una actitud abierta para recoger las inquietudes y propuestas de los demás, los convierte en referentes sobre la temática.





## DOCUMENTO TÉCNICO

### MANUAL BASICO DE PROCEDIMIENTOS PARA EL AREA DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA

Código	MUSG-001-OSGYM-HVLH
Versión	01.00 -2015
Elaborado por	Ing. Hugo J. García Vargas
Revisión	00

#### VIII. CONSIDERACIONES O DISPOSICIONES GENERALES

El desempeño requiere una actitud de prevención y no de represión, la labor no es policiaca, sino de colaboración con la institución y de todo aquello que la comprende:

- Las personas, de facilitar una estadía tranquila, confortable, no agobiada por los temas de seguridad;
- De preservación, ya sea material (bienes, equipos) como del acervo intelectual (materiales, experimentos, documentación).

Requiere una acción pro activa, más que actuar ante los problemas o meramente constatarlos, el anticiparse a los mismo. Detectar los riesgos, saber cuáles son previsible y tomar acciones para su neutralización. Conocer en cuales no puede actuarse, convivir con los mismos, por escapar a las posibilidades, por limitaciones de dotación, equipamiento o presupuesto. Saber que otros riesgos son imprevisibles y que de ocurrir, se deberá actuar basado en la experiencia y formación, con los medios que dispone.

Las pautas que se describen son guías para actuar, pero no pretenden menoscabar la capacidad individual de los Vigilantes, para resolver situaciones nuevas, imprevistas o diferentes, ante circunstancias especiales o extraordinarias, que muchas veces deben enfrentar y resolver en minutos a veces en segundos, sin poder acudir a un supervisor o a las autoridades para su definición.

#### IX. CONSIDERACIONES O DISPOSICIONES ESPECÍFICAS

Los procedimientos se apoyan y se complementan en la experiencia, la formación y en el profesionalismo de los funcionarios de vigilancia; en la capacidad de identificar, en el accionar, en la labor preventiva, el renegar de limitarse solo a constatar y denunciar hechos consumados.

#### X. DESCRIPCIÓN DE LOS PROCESOS Y/O PROCEDIMIENTOS

##### 1. PROCESO: INTERACCION CON EL PUBLICO Y USUARIOS

##### 1.1. PROCEDIMIENTO DE INFORMACION A PUBLICO Y USUARIOS

RESPONSABILIDAD/CARGO: Vigilante

DESCRIPCION:

Cada vez que un funcionario de Vigilancia se relaciona en su trabajo, sea personal o telefónicamente, está representando a la Institución para la cual trabaja.





## DOCUMENTO TÉCNICO

### MANUAL BASICO DE PROCEDIMIENTOS PARA EL AREA DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA

Código	MUSG-001-OSGYM-HVLH
Versión	01.00 -2015
Elaborado por	Ing. Hugo J. García Vargas
Revisión	00

La orientación y guía es una de las tareas fundamentales de Vigilancia. Por lo que se debe estar atento al ingreso de las personas a las dependencias del HVLH.

#### SITUACIÓN 1:

Si el Vigilante advierte personas que desconocen el Hospital, deberá acercarse a éstas para informarlas o indicarles el lugar al que pretenden llegar, así como evacuar cualquier tipo de consulta si se posee la información al respecto.

#### SITUACIÓN 2:

Si el Vigilante no posee la información requerida, debe derivar la consulta a quien pueda atenderla.

Las características generales a tener en cuenta para el trato con usuarios y público en general son las siguientes:

Ser cortés, escuchar atentamente, evitar la discusión, dar explicaciones o indicaciones exactas y completas, tener confianza, no improvisar la información, procurar la misma. Tratar a los demás como uno desea ser tratado, no ordenar; sino informar y sugerir; no suscitar temor sino confianza. Adoptar la amabilidad como forma de conducta, transmitir la información con seguridad y firmeza, ofreciendo respuestas, oportunas, claras y precisas. Asegurarse que el usuario comprendió y está satisfecho con la información que le fue brindada.

#### REQUISITOS RECOMENDABLES:

##### Infraestructura y Tecnología

El servicio de Vigilancia, para brindar una debida atención y para que la misma sea efectiva, debería contar con un lugar o centro de Información-Orientación, implementado con elementos técnicos adecuados.

Los Sistemas Tecnológicos de Seguridad apoyarán las tareas de Vigilancia (Proceso\_N°6)

##### Señalizaciones

Cada centro perteneciente al HVLH, debería contar con una buena señalización, en lo posible de todos los lugares o zonas, para una fácil ubicación y desplazamiento dentro de los mismos que contribuyan a mejorar los sistemas de información y apoyar al Servicio de Vigilancia.

##### Información – Coordinación





## DOCUMENTO TÉCNICO

### MANUAL BASICO DE PROCEDIMIENTOS PARA EL AREA DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA

Código	MUSG-001-OSGYM-HVLH
Versión	01.00 -2015
Elaborado por	Ing. Hugo J. García Vargas
Revisión	00

Cada Servicio, Departamento u Oficina informará correctamente al Servicio de Vigilancia lo referente a horarios y días de trabajo, clases, seminarios, talleres, charlas, atención al público, entre otros.

#### Capacitación

Los funcionarios de Seguridad-Vigilancia, deberá recibir la capacitación necesaria sobre Interacción con Público y Usuarios, así como charlas sobre reglamentos de convivencia en el HVLH.

## 2. PROCESO: CONTROL DE BIENES

### 2.1. PROCEDIMIENTO INSPECCION DE BIENES DE LA INSTITUCION

RESPONSABLE/CARGO: Vigilante

COORDINACION CON OTRAS AREAS Y CARGOS: Otros Vigilantes y Jefes de Vigilancia, Jefes de Áreas, Jefe de Departamento o Director General.

DESCRIPCION:

El personal de Vigilancia, en el desempeño de sus competencias, estará facultado para solicitar a cualquier persona, que se halle dentro de las instalaciones del Hospital, que muestre el contenido de bolsos, bultos, paquetes, cajas o similar.

No deberá importar el grado de relación que la persona en cuestión tenga con la Institución, dado que el Área es preventiva y no punitiva.

Solo en el caso que la salida de un bien de la Institución tenga autorización, ésta deberá constatarse mediante un documento llamado: "Acta de Control de Salida de Bienes", el cual indicará, el motivo de salida, la descripción del bien(es) y como autorización las firmas y sellos de los siguientes:

- Usuario del Bien
- Personal Autorizado
- Control Patrimonial
- Oficina de Seguridad
- V.B. Funcionario que autoriza (Director Ejecutivo)

#### SITUACIÓN 1:

En caso que el vigilante estime necesario inspeccionar el contenido de bolsos, bultos, paquetes, cajas o similar, procederá a la revisión, acompañado con otro funcionario de vigilancia, que actuará como testigo del procedimiento.

Este procedimiento se deberá realizar en un lugar que salve la integridad del afectado y evite la intromisión de terceros. El vigilante solicitará a la persona







DOCUMENTO TÉCNICO

MANUAL BASICO DE PROCEDIMIENTOS PARA EL AREA DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA

Código	MUSG-001-OSGYM-HVLH
Versión	01.00 -2015
Elaborado por	Ing. Hugo J. García Vargas
Revisión	00

que vacié ella misma el contenido, sin intervenir directamente sobre los objetos existente.

Si existieran razones que hagan presumir que el propietario de los objetos (o del objeto en su caso) es del hospital, el inspeccionado deberá acreditar la tenencia del objeto a cualquier título. Si ello no fuere posible, el objeto permanecerá en depósito en el servicio de vigilancia, asumiendo éste las obligaciones civiles correspondientes. Una vez determinada la titularidad sobre el objeto, el mismo será entregado a su propietario.

Los funcionarios actuantes elaborarán un acta, donde conste: fecha y hora del procedimiento, identificación de las personas intervinientes (nombres, apellidos, cargo, documento de identidad); detalle del bien retenido con la mayor cantidad de especificaciones posibles (nombre del bien, marca y número de serie si lo tuviera, color, tamaño, entre otros) y se hará por duplicado. Lo firmarán las personas actuantes y el inspeccionado. Si éste se negara a firmar se dejará constancia de las circunstancias en el Acta. Se dará copia a quien portaba el bien, para su futura reposición al demostrar su real propiedad.



SITUACIÓN 2:

Si la persona que porta los objetos es funcionario del HVLH y si la propiedad de los mismos corresponde al Servicio Asistencial o Administrativo, el funcionario actuante procurará ubicar al Jefe de Servicio donde se presume fueron sustraídos los bienes, reteniéndose el o los objetos y se elaborará un acta donde conste: fecha y hora del procedimiento, identificación de las personas intervinientes (nombre, apellido, cargo, cédula de identidad), detalle del bien retenido con la mayor cantidad de especificaciones posibles (descripción del mismo, marca, Serie, color, tamaño, cantidad, peso si lo amerita, entre otros); lo firmarán los funcionarios actuantes, el funcionario involucrado y su superior, dejando constancia en la misma acta si el involucrado se negase a firmarla. Se dará informe a las autoridades competentes (Jefe de Servicio, Jefe de Departamento o Jefe de Servicios Generales y Mantenimiento, Director Administrativo o Director General), sobre lo actuado, para que se disponga el trámite a seguir.

SITUACIÓN 3:



## DOCUMENTO TÉCNICO

### MANUAL BASICO DE PROCEDIMIENTOS PARA EL AREA DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA

Código	MUSG-001-OSGYM-HVLH
Versión	01.00 -2015
Elaborado por	Ing. Hugo J. García Vargas
Revisión	00

Si la persona que porta los objetos no es funcionario del HVLH y se comprueba que la propiedad de los mismos corresponde al HVLH, se procederá de igual manera que el caso anterior, con la salvedad que de ser necesario se llamará al Jefe de Servicio de dónde fueron extraídos los objetos y conjuntamente con el Servicio de Vigilancia se dará aviso a las autoridades del Hospital competentes (Jefe de Servicio, Jefe de Departamento, Jefe de Servicios Generales y Mantenimiento, Director Administrador o Director General) para que se interponga la denuncia penal que corresponda.

En todos los casos de denuncia, la misma deberá ser hecha por autoridad de la Institución o persona designada para esos fines en su representación.

#### REQUISITOS RECOMENDABLES:

##### Infraestructura y Tecnología

Es recomendable, para evitar los inconvenientes detallados en el procedimiento contar con un Servicio de Guarda Bultos; ya que, el personal de Vigilancia podrá sugerir a los usuarios que ingresan con éste tipo de bultos, que lo depositen allí para evitar futuras molestias.

Los Sistemas Tecnológicos de Seguridad apoyarán las tareas de Vigilancia (Proceso\_N°6)

##### Información – Coordinación

Para la puesta en funcionamiento del procedimiento se deberá contar con las condiciones necesarias y que ofrezcan las debidas garantías para todas las personas involucradas.

##### Capacitación

Brindar la capacitación necesaria en Seguridad, Vigilancia, Normativa General y Especifica a todo personal involucrado con la inspección.

#### 2.2. PROCEDIMIENTO OBJETOS PERDIDOS

RESPONSABLE/CARGO: Vigilante

COORDINACION CON OTRAS AREAS Y CARGOS: Jefe de Vigilancia

DESCRIPCION:

El Vigilante deberá identificar el objeto u objetos extraviados – los encontrados por él mismo o por terceros (Se procurará contar con un testigo en caso de suponer la existencia de valores) – registrando en un cuaderno exclusivo para







## DOCUMENTO TÉCNICO

### MANUAL BASICO DE PROCEDIMIENTOS PARA EL AREA DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA

Código	MUSG-001-OSGYM-HVLH
Versión	01.00 -2015
Elaborado por	Ing. Hugo J. García Vargas
Revisión	00

este fin con la descripción del mismo, el número adjudicado, la fecha en que fue encontrado y el lugar donde se halló.

Se registrará los datos personales de las personas actuantes (Vigilante y testigo). Almacenarlo en un lugar destinado para tal fin.

Este lugar de almacenamiento deberá ser relacionado por los usuarios, funcionarios y público en general. El mismo contará con información escrita relacionada al horario de funcionamiento y detalles de ese servicio.

#### SITUACION 1:

Para la entrega de cualquier objeto que se reclame se le pedirá al interesado sus datos identificatorios, dejándolos registrados junto con el número del objeto entregado, fecha, hora y número del funcionario que realizó el procedimiento en un cuaderno (o boletas de entrega) para tales fines.

#### SITUACION 2:

Luego de transcurridos 90 días y al no tener reclamos, el servicio de vigilancia dará aviso a las Autoridades, para que determinen el destino de los bienes.

#### SITUACION 3:

En caso de documentos personales encontrados se guardarán en el Servicio de Vigilancia y/o bajo su supervisión y pasados los 20 días sin ser reclamados se enviarán a la Sección Policial más cercana.

#### REQUISITOS RECOMENDABLES:

##### Infraestructura y Tecnología


Se debería destinar un lugar exclusivo para almacenamiento de objetos perdidos.

Los Sistemas Tecnológicos de Seguridad apoyarán las tareas de Vigilancia (Proceso\_N°6)

##### Información – Coordinación

No se puede describir o detallar que tipos de objetos entran en esta categoría, pues las características de los mismos son muy variadas y depende en parte del tipo de usuario.



	<b>DOCUMENTO TÉCNICO</b>	
	Código	MUSG-001-OSGYM-HVLH
	Versión	01.00 -2015
	<b>MANUAL BASICO DE PROCEDIMIENTOS PARA EL AREA DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA</b>	
	Elaborado por	Ing. Hugo J. García Vargas
	Revisión	00

### 3. PROCESO: CONTROL DE ACCESOS Y ESPACIOS

#### 3.1. PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE ACCESO

RESPONSABLE/CARGO: Vigilante

COORDINACION CON OTRAS AREAS Y CARGOS:

DESCRIPCION:

Para el control de ingreso y salida de personas al HVLH, el Vigilante consultará el área destino a donde se dirige y solicitará su debida identificación, así como la verificación de objetos, bolsas, maletas de autos y/o maletines que ingresen y salgan con él, con la finalidad de brindarle una credencial (fotocheck/gafete) con el cual se identificará en el lugar de destino establece también el nivel de acceso de dicha persona dentro del Hospital, quedando el DNI en custodia hasta el fin de su visita y retiro del HVLH a cambio del cual será entregado el gafete de visitante (con el color de acuerdo al nivel de acceso)

Dicha credencial será acompañado por una Papeleta de Visita (Formato: OSGYM-SG-FOR 001) el cual será firmado por el personal que atendió dicha visita y registrando la hora del término de la visita. La cual será otorgada de manera gratuita es propiedad del HVLH y es única e intransferible.

En caso de extravío del gafete , el costo deberá ser cubierto por el usuario, costo que es asignado por la Oficina de Economía del Hospital Víctor Larco Herrera. Solo se hará entrega del DNI con la vista del recibo o boleta de pago por Reposición de la credencial.

El ingreso a las instalaciones del Hospital Víctor Larco Herrera será restringido a personas que se encuentren en estado de ebriedad y/o ejerzan el comercio en las instalaciones, sin convenio previo con el HVLH.

#### SITUACIÓN 1:

El área de Vigilancia tiene que hacer obligatoria el uso de las credenciales (fotocheck), para toda persona que no porte su fotocheck que lo identifique como personal interno, para lo cual ésta persona dejará su DNI, a custodia del área de Vigilancia, hasta su retiro de la institución.

Estas Credenciales/gafete (fotocheck) se deben mantener en un lugar visible durante la estancia de la persona en el Hospital. Su nivel de acceso estará definido de acuerdo al color del fotocheck que se le otorgue. La clasificación será de la siguiente manera:





## DOCUMENTO TÉCNICO

Código	MUSG-001-OSGYM-HVLH
Versión	01.00 -2015
Elaborado por	Ing. Hugo J. García Vargas
Revisión	00

### MANUAL BASICO DE PROCEDIMIENTOS PARA EL AREA DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA

Credencial de color Rojo, con el cual tendrán acceso a: Departamento de Consulta Externa y Salud Comunitaria, Departamento de Psiquiatría del Niño y Adolescente y al Departamento de Farmacia. ESTAN PROHIBIDOS DE INGRESAR A LOS SERVICIOS DE HOSPITALIZACION Y AREAS ADMINISTRATIVAS.

Credencial de color Verde, con el cual tendrán acceso a: Pabellones de Hospitalización de los Departamentos de Rehabilitación y Psicoterapia, Departamento de Adicciones, Departamento de Hospitalización y Departamento de Emergencia.

Credencial de color Amarillo, con el cual tendrán acceso a: las Áreas Administrativas.

Luego de verificar el ingreso de la persona al HVLH, el Vigilante, debe registrar, los datos de la persona, destino y tipo de credencial otorgado en un cuaderno o libro electrónico con la finalidad de sobre guardar de mejor manera la integridad del Hospital.

El encargado del Puesto de Vigilancia permitirá el acceso, solo cuando la visita cuente con la aprobación y/o confirmación de atención por parte del personal de la Institución con la cual manifiesta entrevistarse el visitante; para ello el encargado del Puesto de Vigilancia hará una llamada telefónica correspondiente al personal de la institución.

El Ingreso a los Familiares de Pacientes Hospitalizados estará sujeto al Horario de Visitas dispuesto por el jefe del Departamento correspondiente.


#### SITUACIÓN 2:

Si al realizar el registro de los objetos, bolsas y/o maletines de la visita, se encontrase objetos no permitidos y/o peligrosos (Ej. Bebidas alcohólicas, drogas o enervantes, sustancias peligrosas, cámaras fotográficas y equipos de video o computo sin autorización, armas de fuego o punzo cortante, alimentos u botellas de vidrio), que puedan causar daño entre los pacientes; estos, quedarán en custodia del Área de Seguridad y Vigilancia, en lockers que alejen el contenido del suelo, hasta la salida de la visita; donde serán devueltos los productos en custodia.

#### REQUISITOS RECOMENDABLES:

#### Infraestructura y Tecnología



	<b>DOCUMENTO TÉCNICO</b>	
	Código	MUSG-001-OSGYM-HVLH
	Versión	01.00 -2015
	<b>MANUAL BASICO DE PROCEDIMIENTOS PARA EL AREA DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA</b>	
	Elaborado por	Ing. Hugo J. Garcia Vargas
	Revisión	00

Vigilancia debe contar con un área donde se pueda organizar los fotocheck por color y se pueda identificar de manera rápida los DNI que se encuentren en custodia (Ej. Un tablero de pared, que sea visible en el ingreso como en la salida de las personas que ingresan al HVLH).

Así mismo, se debe implementar lockers abiertos con capacidad para almacenar bolsas o maletines que puedan quedarse en custodia.

Los Sistemas Tecnológicos de Seguridad apoyarán las tareas de Vigilancia (Proceso\_N°6)

Capacitación

Los funcionarios deberán entrenarse en Seguridad y Vigilancia para realizar de manera correcta este procedimiento.

**3.2. PROCEDIMIENTO DE LIMITACIONES DE INGRESO**

RESPONSABLE/CARGO: Vigilante

COORDINACION CON OTRAS AREAS Y CARGOS: Jefe de Vigilancia, Jefe Servicios Generales y Mantenimiento, Director Administrativo o Director General.

DESCRIPCION:

Existen una serie de controles de ingreso de acuerdo a: horarios (diurno, nocturno), días de la semana (feriados y fines de semana). También sobre materiales o equipos a ingresar, proveedores y vendedores.

**EN HORARIO NOCTURNO, FERIADOS Y FINES DE SEMANA las dependencias hospitalarias cuentan con resoluciones sobre limitaciones y prohibiciones de permanencia o ingreso a las mismas.**

SITUACION 1:


En los casos que se cierran las puertas, según horario establecido, el Vigilante será el encargado del cierre y así mismo el responsable de abrir las puertas a partir de la hora fijada. En caso que las autoridades hospitalarias aprueben el ingreso de determinadas personas en este horario, el Vigilante controlará la permanencia, identidad de las mismas y franqueará el acceso.

SITUACION 2:

En los casos que el ingreso sea limitado, el servicio de Vigilancia tendrá el control de las personas que ingresan y salen. A su vez controlará de acuerdo a lo dispuesto por las autoridades del Hospital (Jefe de Departamento, Directores, Director General) las personas autorizadas a ingresar.





	<b>DOCUMENTO TÉCNICO</b>	
	Código	MUSG-001-OSGYM-HVLH
	Versión	01.00 -2015
	Elaborado por	Ing. Hugo J. García Vargas
	Revisión	00

Cuando deban ingresar personas en días hábiles, pero posterior al cierre de servicio hospitalario, en días feriados o domingos, las mismas deberán poseer autorización escrita de la autoridad del servicio, explicando el motivo, identificando a la o las personas (nombre, apellido, número de tarjeta o documento de identidad) horario estimado en que permanecerán y el periodo que abarca la autorización. Es conveniente, comunicar el Servicio de Vigilancia con una anticipación de 24 Hrs. Como mínimo, que tales personas concurrirán al servicio.

#### SITUACION 3:

En los casos imprevistos, la autorización de ingreso será potestad del Vigilante en consulta con las autoridades del Servicio (Jefe, Director). De no ubicar a las mismas, el Vigilante en situaciones excepcionales determinará si franquea el acceso y comunicará por escrito a las autoridades lo acontecido a la brevedad.

#### REQUISITOS RECOMENDABLES:

##### Infraestructura y Tecnología

Los Sistemas Tecnológicos de Seguridad apoyarán las tareas de Vigilancia (Proceso\_N°6)

##### Capacitación

En Seguridad y Vigilancia

### 3.3. PROCEDIMIENTO DE CUSTODIA, ENTREGA Y RECEPCION DE LLAVES

RESPONSABLE/CARGO: Vigilante

COORDINACION CON OTRAS AREAS Y CARGOS: Jefe de Vigilancia.

DESCRIPCION:

El Servicio de Vigilancia está afectado a la custodia, entrega y recepción de llaves perteneciente a la Institución.

#### SITUACION 1:

Sin excepción, el personal de la Dirección de Servicios Generales y Mantenimiento asignado a la Vigilancia Interna dispondrá de las correspondientes llaves para acceder a cada una de las áreas de la Institución previa autorización de la Dirección correspondiente.

	<b>DOCUMENTO TÉCNICO</b>	
	Código	MUSG-001-OSGYM-HVLH
	Versión	01.00 -2015
	<b>MANUAL BASICO DE PROCEDIMIENTOS PARA EL AREA DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA</b>	
	Elaborado por	Ing. Hugo J. García Vargas
	Revisión	00

**SITUACION 2:**

En caso de áreas restringidas las llaves deberán encontrarse en sobre cerrado y firmado por la autoridad del Área o a quien éste autorice.

**SITUACION 3:**

El Vigilante controlará los movimientos (entrega y recepción) y autorizaciones sobre cada llave. Registrará todos los movimientos de llaves autorizadas mediante planillas y/o cuaderno de novedades, indicando los nombres de la persona que recibe y de la que entrega la llave así como la fecha y la hora, debiendo ambas personas estampar su firma.

**SITUACION 4:**

A partir de la entrega de la llave, el responsable será El Usuario solicitante hasta su devolución. Los funcionarios de los Servicios, Departamentos, entre otros, son los responsables de su área de trabajo mientras permanezcan en ella.

**REQUISITOS RECOMENDABLES:**

Infraestructura y Tecnología

El servicio de Vigilancia deberá contar con la información de los Servicios, por escrito y actualizada sobre las personas autorizadas en el manejo de llaves, como así también, de quienes tienen copias en su poder.

Cada Servicio debería contar con lugares apropiados para el resguardo de las llaves en custodia (recintos bajo llaves, como gabinetes o cajas que se adapten para esos fines).


Como medida de prevención, la Vigilancia dispondrá siempre – como mínimo – de dos juegos de llaves de las puertas de acceso, en el entendido que puede ser extraviado, u omitirse la devolución del juego en uso.

Los Sistemas Tecnológicos de Seguridad apoyarán las tareas de Vigilancia (Proceso\_N°6)

**3.4. PROCEDIMIENTO DE RECORRIDOS**

**RESPONSABLE/CARGO: Vigilante**



	<b>DOCUMENTO TÉCNICO</b>	Código	MUSG-001-OSGYM-HVLH
		Versión	01.00 -2015
	<b>MANUAL BASICO DE PROCEDIMIENTOS PARA EL AREA DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA</b>	Elaborado por	Ing. Hugo J. García Vargas.
		Revisión	00

**COORDINACION CON OTRAS AREAS Y CARGOS:** Otros Vigilantes, Jefe de Vigilancia, Directores, Director General. En algunos casos con la Fuerza Pública.



**DESCRIPCION:**

Los funcionarios de Vigilancia efectuarán recorridos periódicos, según capacidad y planificación del Servicio, dentro de la planta edilicia de todas las instituciones pertenecientes al HVLH y dentro de los límites del predio. Se involucra así a aquellos Pabellones que como el Hospital además de Oficinas Administrativas cuentan con un predio abierto.

**SITUACION 1:**

En el caso de detectar cualquier tipo de irregularidad, dependiendo de la situación se deberá comunicar la misma en forma telefónica, comunicado interno o cuaderno de novedades al Jefe, Directores o Director General.



**SITUACION 2:**

En el caso que la comunicación inicial, en virtud de la urgencia, fuera realizada en forma telefónica, el relato de la irregularidad constatada deberá ser posteriormente registrado por escrito en las formas referenciadas en el párrafo anterior.



**SITUACION 3:**

En caso de necesidad se solicitará el apoyo de los servicios competentes.

**REQUISITOS RECOMENDABLES:**

**Equipamientos – Tecnología**

En todos los casos se debería contar con los elementos necesarios que garanticen la efectividad de estos recorridos. Como así también la seguridad personal de los vigilantes, a modo de ejemplo: es conveniente hacer los recorridos perimetrales con un mínimo de dos vigilantes por vez, equipados con radiocomunicaciones, linternas y cualquier elemento de protección personal (excluyendo armas), en caso de inclemencia climática, campera, equipo de lluvia si el recorrido lo amerita.

Los Sistemas Tecnológicos de Seguridad apoyarán las tareas de Vigilancia (Proceso\_N°6)

**Capacitación**





DOCUMENTO TÉCNICO

MANUAL BASICO DE PROCEDIMIENTOS PARA EL AREA DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA

Código	MUSG-001-OSGYM-HVLH
Versión	01.00 -2015
Elaborado por	Ing. Hugo J. García Vargas
Revisión	00

En Seguridad y Vigilancia

3.5. PROCEDIMIENTO EN ZONAS DE RIESGO

Una vez identificadas estas zonas y sus determinantes de riesgos se ajustará este procedimiento al Procedimiento de Recorridos (N°3.4)

REQUISITOS RECOMENDABLES:

Las Autoridades del Hospital deberán definir las zonas de riesgo.

4. PROCESO: PARA SITUACIONES ESPECIALES

4.1. PROCEDIMIENTO ANTE ACTOS ILICITOS DENTRO DE UN SERVICIO HOSPITALARIO (Ej. hurtos, rapiñas, copamientos, etc.)

RESPONSABLE/CARGO: Vigilante

COORDINACION CON OTRAS AREAS Y CARGOS: Otros Vigilantes, Jefe de Vigilancia, Directores, En algunos casos con la fuerza pública.

DESCRIPCION:

El funcionario de vigilancia del Hospital, en su carácter de funcionario público, tiene el deber de denunciar cualquier delito que se cometiere en el Servicio hospitalario donde cumpliera funciones.

La omisión de efectuar dicha denuncia, sin perjuicio de las eventuales sanciones disciplinarias que pudieren aplicarse, hace que el funcionario incurra en el delito de "Omisión de los funcionarios en proceder a denunciar delitos" – previsto en el Art.177 de Nuestro Código Penal.

SITUACION 1:

En caso que el Vigilante observare situaciones que pudieran dar lugar a ilícito y según el grado de probabilidad que estime comunicará a otros vigilantes y/o a su superior (Jefe o Director) de tal situación con la finalidad de determinar los pasos a seguir. Siempre deberá tener en cuenta los procedimientos 1.1 (procedimiento Información al público y usuarios) y 4.3 (procedimiento a emplear ante conductas hostiles).

SITUACION 2:

En caso que encuentre a la persona (o personas) cometiendo un delito, el Vigilante de inmediato informará el hecho a otro vigilante y/o a un superior







## DOCUMENTO TÉCNICO

### MANUAL BASICO DE PROCEDIMIENTOS PARA EL AREA DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA

Código	MUSG-001-OSGYM-HVLH
Versión	01.00 -2015
Elaborado por	Ing. Hugo J. Garcia Vargas
Revisión	00

(Jefe o Director) para testificar y obtener apoyo, avisando por medio con que se cuente en ese momento (teléfono, radio, otro funcionario); mientras tanto vigilara la situación sin exponerse a riesgos hasta que se cuente con el apoyo necesario; (por Ej. Otro vigilante, agente 222, móvil \*985720). Una vez que se cuente con el apoyo requerido, evaluará la situación para su abordaje, tratando de evitar riesgos a terceros.

#### SITUACION 3:

En caso de existir efectos y objetos vinculados al ilícito, deberá hacer entrega a la brevedad de los mismos a su jefe inmediato, quien a su vez hará la comunicación pertinente a la autoridad máxima del Servicio, la que deberá adoptar las medidas que según el caso corresponda conforme a Derecho.

El vigilante está habilitado a realizar la detención de toda persona que sea encontrado dentro de un recinto hospitalario en alguna de las situaciones siguientes:

- a. Al que intentare un delito o en el momento de disponerse a cometerlo.
- b. Al que fugare estando legalmente detenido.
- c. Al que sea sorprendido en delito flagrante.
  - c.i. Cuando se sorprende a una persona en el acto mismo de cometerlo.
  - c.ii. Cuando, inmediatamente después de la comisión del delito, se sorprendiere a una persona huyendo, ocultándose o en cualquier otra situación o estado que haga presumir su participación y al mismo tiempo, fuere designada por la persona ofendida o damnificada o testigos presenciales hábiles, como partícipe en el hecho delictivo.
  - c.iii. Cuando, en tiempo inmediato a la comisión del delito, se encuentre a una persona con efectos y objetos procedentes del mismo, con las armas o instrumentos utilizados para cometerlo o presentando rastros o señales que hagan presumir que acaba de participar en un delito.

Cuando se proceda a la detención de la persona en las circunstancias antes referenciadas, ésta deberá ser entregada en forma inmediata a la autoridad policial o judicial competente, comunicando lo sucedido al jefe inmediato, quien a su vez deberá dar noticia, también en forma inmediata, de los hechos al Jefe máximo del Servicio.

En todos los casos el vigilante deberá realizar en forma inmediata un informe por escrito, detallando en forma precisa los hechos, en el caso de existir








## DOCUMENTO TÉCNICO

### MANUAL BASICO DE PROCEDIMIENTOS PARA EL AREA DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA

Código	MUSG-001-OSGYM-HVLH
Versión	01.00 -2015
Elaborado por	Ing. Hugo J. García Vargas
Revisión	00

testigos presenciales, se deberán consignar en dicho informe los datos completos de los mismos. 

Ante la constatación personal por parte del Vigilante, o de recibir el mismo la denuncia, que se ha cometido un ilícito dentro del Servicio Hospitalario, no siéndole posible identificar al autor del mismo porque no estuvo presente en el momento en que fue consumado, el funcionario deberá proceder de la forma siguiente:

- a. Si se trata de una denuncia el funcionario de vigilancia deberá requerir y consignar por escrito los datos personales del denunciante, realizar un relato detallado del hecho ilícito de acuerdo a lo que le exprese el denunciante y a lo que él en forma personal haya constatado (a vía de ejemplo: en qué consistió el ilícito, el lugar, fecha y hora precisa en que se detectó el mismo, en caso de existir otros testigos consignar los datos completos de los miembros, etc.), debiendo firmar dicho documento y procurando que también sea firmado por el denunciante. Así mismo colaborará con el denunciante para realizar la denuncia correspondiente.
- b. Si la contratación del hecho ilícito fue realizada exclusivamente por el Vigilante deberá realizar un informe escrito en el que consignará en forma detallada todos los datos del ilícito conforme se explicó anteriormente.

En ambos casos el Vigilante deberá elevar el informe elaborado a su superior jerárquico inmediato a la mayor brevedad posible, quien a su vez lo comunicará inmediatamente a la autoridad máxima del Servicio.

#### REQUISITOS RECOMENDABLES:

##### Tecnologías

Los Sistemas Tecnológicos de Seguridad apoyarán las tareas de Vigilancia (Proceso\_N°6)

##### Capacitación


Conocimiento de Normativa específica sobre gestión de ilícitos y sobre Seguridad y Vigilancia.

#### 4.2. PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE INGRESOS, CONSUMO Y COMERCIALIZACION DE BEBIDAS ALCOHOLICAS Y ESTUPEFACIENTES

RESPONSABLE/CARGO: Vigilante

COORDINACION CON OTRAS AREAS Y CARGOS:



	<b>DOCUMENTO TÉCNICO</b>	
	Código	MUSG-001-OSGYM-HVLH
	Versión	01.00 -2015
	<b>MANUAL BASICO DE PROCEDIMIENTOS PARA EL AREA DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA</b>	
	Elaborado por	Ing. Hugo J. García Vargas
	Revisión	00

**DESCRIPCION:**

El procedimiento consta de 2 situaciones (ingreso y/o consumo y comercialización) con particularidades en su accionar de acuerdo a las mismas.

**SITUACIÓN 1:**

Está prohibido tanto el ingreso como el consumo de alcohol o estupefacientes (drogas) en los recintos hospitalarios. En el caso que el vigilante perciba o sea advertido del ingreso o consumo de alcohol o estupefacientes, sustancias estimulantes deberá apersonarse al o los individuos, para proceder a informarles de las disposiciones vigentes y retirarlos de la Institución, solicitando apoyo de ser necesario. Informar los hechos a su superior. De igual modo, si el Vigilante advierte que la persona que ingresa a la Institución se encuentra visiblemente bajo los efectos del alcohol o estupefacientes procederá a solicitar el retiro de la persona del recinto. Si el estado de la persona no lo permite, el Vigilante solicitará el apoyo policial y de la emergencia médica móvil, para su asistencia y traslado.

**“Las excepciones a esta norma solamente podrán ser establecidas por las autoridades ante situaciones particulares”**

**SITUACIÓN 2:**

La comercialización de estupefacientes está prohibida y es un delito. Con el agravante de tratarse de Centros Hospitalarios. De percatarse de la comercialización de estupefacientes en los predios del Hospital el Vigilante procederá de acuerdo a lo indicado en el punto 4.1

**REQUISITOS RECOMENDABLES:**

Tecnologías

Los Sistemas Tecnológicos de Seguridad apoyarán las tareas de Vigilancia (Proceso\_N°6)

**4.3. PROCEDIMIENTO A EMPLEAR ANTE CONDUCTAS HOSTILES**

**RESPONSABLE/CARGO:** Vigilante

**COORDINACION CON OTRAS AREAS Y CARGOS:** Otros Vigilantes y Jefe de Vigilancia. Jefe de Departamento o Directores o Director General. En algunos casos con Servicios de Emergencia o la Fuerza Pública.

**DESCRIPCION:**



## DOCUMENTO TÉCNICO

### MANUAL BASICO DE PROCEDIMIENTOS PARA EL AREA DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA

Código	MUSG-001-OSGYM-HVLH
Versión	01.00 -2015
Elaborado por	Ing. Hugo J. García Vargas
Revisión	00

#### SITUACIÓN 1:

Si el Vigilante se enfrenta a *conductas hostiles* por parte de las personas que ingresan al Edificio, debe reconocer la irritación de la persona y hacer ver que se la comprende. Escuchar cuidadosamente antes de responder, dejar expresar su irritación. Mantener el tono de voz calmado y bajar el volumen. Si es posible invitar amablemente a la persona a un área donde no interrumpa la actividad normal.

Empatizar, con la persona irritada, una vez que la hostilidad se redujo.

El funcionario de Vigilancia que ha estado escuchando a la persona, pasa a una *fase de afrontamiento*, en donde debe intervenir y decir algo. Lo que diga puede introducir una "gran diferencia". Después del incidente, le pedirá que en otra ocasión se conduzca de otro modo.

La tarea de atención al público muchas veces expone al Vigilante a situaciones conflictivas; una reacción hostil o de enfado sigue un cierto patrón emocional. Un adecuado manejo del mismo, supone identificar el punto crítico para intervenir y ayudar a la persona que está "fuera de sí", a volver a un estado emocional "razonable".

Este estar "fuera de sí" no dura siempre. Si no hay provocaciones ulteriores, la reacción de hostilidad acaba por no tener más energía y comienza a "venirse abajo".

#### SITUACIÓN 2:

Cuando se presenten situaciones de *personas alteradas* el funcionario de Vigilancia tratará siempre de controlar las mismas, mediante el diálogo, evitando riesgo físico o daños materiales y aislando la zona del resto de los usuarios, siguiendo las pautas del comportamiento indicadas para la SITUACIÓN 1 de este mismo procedimiento.

En estos casos es conveniente y necesario contar con la ayuda de otro/s funcionario/s de Vigilancia como apoyo y testigo/s de los hechos.

De ser necesario se dará aviso al Servicio de Emergencia de turno, para asistencia de la persona alterada.

#### SITUACIÓN 3:








## DOCUMENTO TÉCNICO

### MANUAL BASICO DE PROCEDIMIENTOS PARA EL AREA DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA

Código	MUSG-001-OSGYM-HVLH
Versión	01.00 -2015
Elaborado por	Ing. Hugo J. García Vargas
Revisión	00

Si el Vigilante percibe que no puede afrontar la SITUACION 1 y 2 sólo, deberá pedir ayuda directamente a otra persona o funcionario. 

#### SITUACIÓN 4:

En el caso que la situación se desborde, pro agresividad o algún hecho de violencia, se dará aviso a las autoridades (jefes de Vigilancia, jefe de Departamento, Directores o Director General), quienes evaluarán la necesidad de apoyo por parte de la Fuerza Pública.

El personal de Vigilancia no podrá usar la fuerza física como el método de procedimiento, salvo en legítima defensa o para preservar los bienes de la Institución.

La definición de la legítima defensa es la siguiente:

**AGRESION ILEGITIMA** es aquella que es contraria a la ley, no autorizada por el derecho.

**NECESIDAD RACIONAL DEL MEDIO EMPLEADO PARA DEFENDERSE** Debe existir una necesidad racional del medio empleado para repeler la agresión o impedir el daño.

**FALTA DE PROVOCACION SUFICIENTE** Quien se defiende de la ilegítima agresión, no debe haber dado causa a ella provocando al agresor con actos o palabras que hubiera estimulado su conducta.

#### 4.4. PROCEDIMIENTO ANTE ACTUACIONES POLICIALES QUE SUPONGA EL ALLANAMIENTO O REGISTRO DE ALGÚN SERVICIO HOSPITALARIO.

RESPONSABLE/CARGO: Vigilante

COORDINACION CON OTRAS AREAS Y CARGOS: Jefe de Departamento, Directores o Director General, Oficina de Asesoría Jurídica.

#### DESCRIPCION:

En todo el proceso de allanamiento o registro de un Servicio perteneciente Al Hospital por parte de las autoridades policiales, el personal de Vigilancia deberá requerirles que se identifiquen debidamente mediante la exhibición de la documentación que acredite su calidad.

El Vigilante solo permitirá el ingreso del cuerpo policial si se cumple previamente las siguientes exigencias:





<b>DOCUMENTO TÉCNICO</b>	Código	MUSG-001-OSGYM-HVLH
	Versión	01.00 -2015
<b>MANUAL BASICO DE PROCEDIMIENTOS PARA EL AREA DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA</b>	Elaborado por	Ing. Hugo J. García Vargas
	Revisión	00

- a. Que exista una orden escrita por el Juez Penal competente debidamente fundada, la que deberá ser exhibida al funcionario de vigilancia;
- b. Una vez que el funcionario de vigilancia constate la existencia de la orden judicial de allanamiento deberá dar aviso a la autoridad del Servicio (Director General, Director de Administración, Directores, según corresponda). De este aviso solo se prescindirá si en la orden judicial que se exhiba, constate a texto expreso que el Juez haya dispuesto que no deberá realizarse comunicación alguna a los efectos de la mejor eficacia de la diligencia.



## 5. PROCESO DE GESTION DE INCIDENTES, SINIESTROS O ACCIDENTES

### 5.1. PROCEDIMIENTO PARA PREVENCION Y ACCION ANTE INCENDIOS

RESPONSABLE/CARGO: Vigilante

COORDINACION CON OTRAS AREAS Y CARGOS: Otros Vigilantes, Jefe de Vigilancia, Jefe de Servicio, Jefe de Departamento, Directores, Director General, Cuerpo Nacional de Bomberos, Emergencias Móviles MINSA – EsSalud)

DESCRIPCION:

Se deberá dar cumplimiento a las reglamentaciones vigentes en coordinación con el Cuerpo Nacional de Bomberos.

SITUACION 1: (Prevención)

El vigilante determinará y mantendrá actualizado un relevamiento de las zonas de algo riesgo de incendio (zonas rojas), en coordinación con el Jefe del Servicio y/o Departamento. Tendrá en cuenta los sitios donde hay depósitos o se almacenan materiales inflamables (combustibles, papel, madera), centros distribución o generadores de energía (tableros de distribución eléctrica, fuentes de calefacción). A modo de ejemplo, se pueden mencionar: bibliotecas y archivos, depósitos de mercaderías; depósitos de combustible, laboratorios, salas de máquinas, subestaciones, tablero general de distribución de corriente eléctrica; tableros intermedios; calefactores. Estas zonas deben marcarse en color rojo (Zonas de prevención de accidentes) en el plano del Servicio Hospitalario, para su fácil identificación y visualización, para estar familiarizado con esas áreas y prestar cuidado sobre estos aspectos, a la hora de realizar las recorridas internas.








## DOCUMENTO TÉCNICO

### MANUAL BASICO DE PROCEDIMIENTOS PARA EL AREA DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA

Código	MUSG-001-OSGYM-HVLH
Versión	01.00 -2015
Elaborado por	Ing. Hugo J. García Vargas
Revisión	00

Dentro de las tareas de vigilancia preventiva y de una participación activa de los Vigilantes en la anticipación de siniestros, se enmarca la labor de prevención de incendios. 

#### SITUACION 2: (Prevención)

Es labor del Vigilante participar en el control (supervisión diaria en las recorridas internas):

- De la permanencia de los extintores en los lugares designados, así mismo de su perfecto estado, para un posible uso, y vigencia de las recargas;
- De los nichos donde se alojan las mangueras contra incendio, que se encuentren cerrados y con los precintos en perfecto estado;
- De la zona donde se ubican los elementos de combate al fuego, que no sean obstaculizados por muebles o materiales estacionados que impidan el fácil acceso y extracción. Ante la constatación de irregularidades en los puntos detallados el Vigilante asentará por escrito en los registros correspondientes y dará aviso a su jefe en forma inmediata.

#### SITUACION 3:

En caso de recibir un aviso sobre el inicio de un incendio:

- El Vigilante debe solicitar calma a quien avisa y que detalle el lugar exacto del foco ígneo y causa probable que provocó el incendio.
- Explicarle a quien avisa si hay un extintor cerca para su uso (si es posible), que corten la energía eléctrica si está a su alcance y que se retiren las personas en calma del lugar
- Solicitar apoyo a otro Vigilante. Que concurra con un extintor mata fuego; con linterna, intercomunicador y las llaves del tablero de distribución eléctrica, para el corte de energía. Mantener la comunicación permanente entre los vigilantes, vía intercomunicador.
- En forma simultanea dará aviso a los Bomberos (ver Situación 5 de este mismo procedimiento). Tomar las llaves de las puertas de ingreso a la dependencia hospitalarias y si hay características del siniestro lo requiere proceder a abrir todas las puertas, para una posible evacuación masiva.
- Dar aviso a las autoridades (Jefes, Directores, Supervisores, Director General)
- Estar alerta, a la llegada del cuerpo de bomberos para facilitar su ingreso.

#### SITUACION 4:

El Vigilante debe procurar apagar el fuego, si las dimensiones del mismo no suponen riesgo físico. El fuego se puede extinguir, si se actúa en forma rápida,





## DOCUMENTO TÉCNICO

### MANUAL BASICO DE PROCEDIMIENTOS PARA EL AREA DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA

Código	MUSG-001-OSGYM-HVLH
Versión	01.00 -2015
Elaborado por	Ing. Hugo J. García Vargas
Revisión	00

cuando recién se origina, en los primeros minutos. Si la propagación es rápida, no se debe intervenir directamente.

La labor del Vigilante, en este caso, es guiar con calma y seguridad a las personas, para que se retiren caminando de la zona y salir del edificio. Dar aviso al resto de las personas para que evacuen el edificio, cuando la propagación se extiende de la zona de origen y avanza hacia otras zonas.

#### SITUACIÓN 5: Aviso a Bomberos

Ante la confirmación de un incendio, el personal del Sector Vigilancia deberá llamar por teléfono, de inmediato, al Cuerpo de Bomberos, al número de teléfono 104.

Se deberá mantener la calma, hablar en forma clara y concisa, solicitando la concurrencia de Bomberos al servicio hospitalario detallando la dirección (calle o avenida, número y nombre de las intersecciones), se identificará el Vigilante que llama (nombre, apellido y cargo), resumiendo la causa del llamado: lugar del incendio y características (por ejemplo: fuego en la instalación eléctrica, instalación de gas, depósito de combustible o papel, explosión).

#### REQUISITOS RECOMENDABLES:

##### Equipos-Tecnologías

Para esta labor se debe contar con equipos primarios (mangueras contra incendio y extintores mata fuego) para actuar ante siniestros de esta índole. Se debería contar con elementos electrónicos, como sensores para humo.

Los lugares donde se ubican estos equipos, deben estar identificados, en el plano de la planta física, que debe poseer el Servicio de Vigilancia para conocimiento del personal.

Los Sistemas Tecnológicos de Seguridad apoyarán las tareas de Vigilancia (Proceso\_N°6)

##### Planos

Zonas de riesgo marcadas en rojo.

##### Capacitación

Se deberá brindar a la totalidad de los funcionarios de Seguridad-Vigilancia del HVLH la capacitación necesaria correspondiente sobre Incendios (prevención e Intervención) que otorga la Dirección Nacional de Bomberos y cursos de Primeros auxilios y Seguridad.







## DOCUMENTO TÉCNICO

### MANUAL BASICO DE PROCEDIMIENTOS PARA EL AREA DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA

Código	MUSG-001-OSGYM-HVLH
Versión	01.00 -2015
Elaborado por	Ing. Hugo J. García Vargas
Revisión	00

#### 5.2. PROCEDIMIENTO ANTE AMENAZA DE BOMBAS

RESPONSABLE/CARGO: Vigilantes

COORDINACION CON OTRAS AREAS Y CARGOS: Otros Vigilantes, Jefe de Vigilancia, Jefe de Servicios Generales y Mantenimiento, Director Administrativo o Director General, Cuerpo Nacional de Bomberos

DESCRIPCION:

##### SITUACION 1:

Ante amenaza de bomba, el funcionario de Vigilancia deberá avisar de inmediato al Director Servicios Generales y Mantenimiento, Director Administrativo o Director General. Se estará a la espera de lo que se resuelva.



En caso de recibir la orden de solicitar la colaboración del organismo competente (Cuerpo Nacional de Bomberos), se dará aviso inmediato. Como medida primaria, es conveniente realizar un recorrido interno por la dependencia, para observar si existe algún bulto que pueda generar sospechas de ser un artefacto explosivo.

##### SITUACIÓN 2:

De detectarse un posible artefacto explosivo, se organizará la evacuación del pabellón.

Primero, se deberán abrir todas las puertas de la entrada principal, permaneciendo un Vigilante (con un intercomunicador) en el lugar, para organizar la evacuación y recibir a los especialistas.



En segunda instancia, con tranquilidad y con un tono de voz claro y sereno, se irá informando a los usuarios que deben retirarse del Pabellón, caminando y en orden.

Se exhortará a, que una vez retirados del edificio, dejarán libre los accesos de ingreso. Se debe comenzar a dar aviso, por los ambientes más próximos al artefacto y sucesivamente alejándose del mismo.

Se pondrá especial énfasis en la circulación por las escaleras, solicitando que se camine y no se corra, para evitar avalanchas. De ser posible, se apostará personal en las escaleras para dirigir la evacuación.




##### SITUACIÓN 3:



## DOCUMENTO TÉCNICO

### MANUAL BASICO DE PROCEDIMIENTOS PARA EL AREA DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA

Código	MUSG-001-OSGYM-HVLH
Versión	01.00 -2015
Elaborado por	Ing. Hugo J. García Vargas
Revisión	00

Si el artefacto está próximo a la entrada principal, se realizará la evacuación por una salida alternativa. En este caso se deberá apostar un Vigilante en dicha salida. 

#### REQUISITOS RECOMENDABLES:

##### Planes

Los Servicios del HVLH deberán diseñar Planes de Evacuación.

##### Capacitación-Entrenamiento

El personal deberá estar capacitado o haber recibido cursos sobre seguridad y entrenamientos en simulacros.

##### Tecnologías

Los Sistemas Tecnológicos de Seguridad apoyarán las tareas de Vigilancia (Proceso\_N°6)

#### 5.3. PROCEDIMIENTO ANTE DERRUMBES

RESPONSABLE/CARGO: Vigilante

COORDINACIÓN CON OTRAS ÁREAS Y CARGOS: Otros Vigilantes, Jefe de Vigilancia. Cuerpo Nacional de Bomberos, Emergencia Médicas Móviles.

DESCRIPCIÓN:

##### SITUACIÓN 1:

En casos de derrumbe los Vigilantes deberán actuar para ordenar y tranquilizar a los usuarios. Deberán actuar con celeridad, calma y serenidad.

Deben delimitar y señalizar el área del siniestro y no permitir el ingreso para controlar si hay posibles desprendimientos de mampostería, vidrios o mobiliario.

Valorar si no se corre peligro, por nuevos desprendimientos, para socorrer si hay heridos, para retirarlos de la zona siniestrada. Solicitar a otro Vigilante o usuario que llame a los móviles necesarios (emergencias médicas móviles y Bomberos), cortar la corriente eléctrica de la zona, por posibles accidentes eléctricos.

Asistir a los heridos, solicitar ayuda a otras personas para que colaboren en la evacuación de heridos, evaluar quien necesita ayuda primero, ver si no quedan otros heridos ocultos por desprendimiento.







## DOCUMENTO TÉCNICO

### MANUAL BASICO DE PROCEDIMIENTOS PARA EL AREA DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA

Código	MUSG-001-OSGYM-HVLH
Versión	01.00 -2015
Elaborado por	Ing. Hugo J. García Vargas
Revisión	00

#### REQUISITOS RECOMENDABLES:

##### Planes

Se deberá tener un plan de siniestros, para que en casos de ocurrir éstos, se sepa con que funcionarios se apoyará el servicio de vigilancia, para actuar en los mismos.

##### Capacitación-Entrenamiento

El personal debe estar entrenado, para evitar nuevos accidentes, pérdidas de tiempo, duplicar esfuerzos con tareas reiteradas y evitar generar el caos.

##### Tecnologías

Los Sistemas Tecnológicos de Seguridad apoyarán las tareas de Vigilancia (Proceso\_N°6)

##### Infraestructura

Los correspondientes Servicios, Departamentos, (Director de Servicios Generales y mantenimiento, Director Administrativo o Director General) deberán realizar las acciones de prevención correspondientes para evitar derrumbes.

#### 5.4. PROCEDIMIENTO ANTE INUNDACIONES O PERDIDAS DE AGUA

RESPONSABLE/CARGO: Vigilante

COORDINACION CON OTRAS AREAS Y CARGOS: Jefe de Vigilancia, Jefe de Servicios Generales, Director de Servicios Generales y Mantenimiento.

DESCRIPCION:

En los casos que se producen inundaciones por pérdidas de agua corriente, y ante la falta de funcionarios idóneos, los vigilantes deberán limitar el área y prohibir el ingreso de personas al lugar. Se deberá cortar la llave de paso del agua corriente. Asimismo, cortar el suministro de energía eléctrica de la zona para evitar posibles accidentes eléctricos a las personas y desperfectos a los equipos. Avisara al jefe de vigilancia, al jefe de Servicios Generales o al Director de Servicios Generales y Mantenimiento, de las actuaciones preventivas realizadas y para que dispongan de las reparaciones correspondientes.

#### REQUISITOS RECOMENDABLES:





## DOCUMENTO TÉCNICO

### MANUAL BASICO DE PROCEDIMIENTOS PARA EL AREA DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA

Código	MUSG-001-OSGYM-HVLH
Versión	01.00 -2015
Elaborado por	Ing. Hugo J. García Vargas
Revisión	00

#### Planos

El servicio de Vigilancia deberá contar con el plano que indique, donde se encuentran las llaves de paso de las instalaciones sanitarias, para proceder a las actuaciones señaladas.

#### Tecnologías

Los Sistemas Tecnológicos de Seguridad apoyarán las tareas de Vigilancia (Proceso\_N°6)

#### 5.5. PROCEDIMIENTO PARA AVISO A EMERGENCIAS MEDICAS MOVILES

RESPONSABLE: Vigilante

COORDINACION CON OTRAS AREAS Y CARGOS: Directamente con el Servicio de Emergencia Móvil.

DESCRIPCION:

##### SITUACION 1:

Cuando se requiera la asistencia, el Vigilante se comunicará vía telefónica, con la emergencia móvil de turno, dando una descripción rápida de la situación y los datos de la persona indispueta o accidentada. Por lo cual, cuando reciba el aviso para realizar el llamado, se debe pedir causa de la emergencia, síntomas, sexo, edad. El Vigilante estará atento a la llegada del móvil, corroborar que hay espacio libre para su estacionamiento, y recibirlos, para dirigirse con ellos al lugar donde se encuentre la persona que requiere la asistencia.

##### SITUACIÓN 2:

Si se tratare de un paciente/trabajador, el vigilante llevará el registro del accidente, mediante el formulario correspondiente (Formulario de accidentes de pacientes/trabajador). En caso de funcionarios, se dará aviso a Oficina de Personal para seguir el procedimiento correspondiente. En todos los casos, hará una reseña breve de la situación, junto a los datos personales.

REQUISITOS RECOMENDABLES:

#### Información

En Vigilancia se expondrá en lugar visible, un aviso, con los diferentes teléfonos de emergencia móviles responsables del servicio cada mes.

#### Tecnologías







## DOCUMENTO TÉCNICO

### MANUAL BASICO DE PROCEDIMIENTOS PARA EL AREA DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA

Código	MUSG-001-OSGYM-HVLH
Versión	01.00 -2015
Elaborado por	Ing. Hugo J. García Vargas
Revisión	00

Los Sistemas Tecnológicos de Seguridad apoyarán las tareas de Vigilancia (Proceso\_N°6)

#### Administración

Se instrumentará un Formulario único de registro de accidentes de pacientes/trabajador

#### Capacitación

En Primeros Auxilios

#### Nota

Los servicios hospitalarios cuentan con cobertura de asistencia médica, de emergencia, que ampara a todas las personas que se encuentren dentro del recinto hospitalario (Director de Servicios Generales y Mantenimiento, Director Administrativo o Director General, funcionarios Administrativos/Asistenciales, familiares, estudiantes y visitantes). El Hospital tiene los teléfonos, con Defensa Nacional y EsSalud (Stae), las cuales brindan el servicio en forma permanente.

#### 5.6. PROCEDIMIENTO ANTE ACCIDENTE DE MERCANCIAS PELIGROSAS

RESPONSABLE/CARGO: Vigilante

COORDINACION CON OTRAS AREAS Y CARGOS: Otros Vigilantes, Jefes de Servicios Generales, Jefes de Servicio/Departamento, Director Servicios Generales y Mantenimiento, Director Administrativo o Director General.

DESCRIPCION:

En caso de accidentes de mercancías peligrosas, químicas, biológicas o radioactivas se deberá convocar en forma automática y urgente al Cuerpo Nacional de Bomberos.

#### 5.7. PROCEDIMIENTO "PLAN DESASTRE" (Exclusivo para Hospital de Clínicas)

RESPONSABLE/CARGO: Vigilante

COORDINACION CON OTRAS AREAS Y CARGOS: Otros Vigilantes, Jefe de Unidad y Jefe de Generales y Mantenimiento.

DESCRIPCION:

El Hospital como referente del Sistema de Salud Mental Nacional, conjuntamente con otros Centros Asistenciales tanto públicos como privados, forma parte de una Red Sanitaria organizada para activarse en casos imprevistos, como de siniestros o accidentes en los cuales existe riesgo de vida para un número importante de personas simultáneamente.



## DOCUMENTO TÉCNICO

### MANUAL BASICO DE PROCEDIMIENTOS PARA EL AREA DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA

Código	MUSG-001-OSGYM-HVLH
Versión	01.00 -2015
Elaborado por	Ing. Hugo J. Garcia Vargas
Revisión	00

Los Sistemas Tecnológicos de Seguridad apoyarán las tareas de Vigilancia (Proceso\_N°6)

#### Administración

Se instrumentará un Formulario único de registro de accidentes de pacientes/trabajador

#### Capacitación

En Primeros Auxilios

#### Nota

Los servicios hospitalarios cuentan con cobertura de asistencia médica, de emergencia, que ampara a todas las personas que se encuentren dentro del recinto hospitalario (Director de Servicios Generales y Mantenimiento, Director Administrativo o Director General, funcionarios Administrativos/Asistenciales, familiares, estudiantes y visitantes). El Hospital tiene los teléfonos, con Defensa Nacional y EsSalud (Stae), las cuales brindan el servicio en forma permanente.



#### 5.6. PROCEDIMIENTO ANTE ACCIDENTE DE MERCANCIAS PELIGROSAS

RESPONSABLE/CARGO: Vigilante

COORDINACION CON OTRAS AREAS Y CARGOS: Otros Vigilantes, Jefes de Servicios Generales, Jefes de Servicio/Departamento, Director Servicios Generales y Mantenimiento, Director Administrativo o Director General.

DESCRIPCION:

En caso de accidentes de mercancías peligrosas, químicas, biológicas o radioactivas se deberá convocar en forma automática y urgente al Cuerpo Nacional de Bomberos.



#### 5.7. PROCEDIMIENTO "PLAN DESASTRE" (Exclusivo para Hospital de Clínicas)

RESPONSABLE/CARGO: Vigilante

COORDINACION CON OTRAS AREAS Y CARGOS: Otros Vigilantes, Jefe de Unidad y Jefe de Generales y Mantenimiento.

DESCRIPCION:

El Hospital como referente del Sistema de Salud Mental Nacional, conjuntamente con otros Centros Asistenciales tanto públicos como privados, forma parte de una Red Sanitaria organizada para activarse en casos imprevistos, como de siniestros o accidentes en los cuales existe riesgo de vida para un número importante de personas simultáneamente.





## DOCUMENTO TÉCNICO

### MANUAL BASICO DE PROCEDIMIENTOS PARA EL AREA DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA

Código	MUSG-001-OSGYM-HVLH
Versión	01.00 -2015
Elaborado por	Ing. Hugo J. García Vargas
Revisión	00

El Servicio de Vigilancia del Hospital integra el equipo interno de la Institución denominado "Plan Desastre" teniendo tareas específicas dentro del mismo.

Quien determinada el operativo "Plan Desastre" dentro de la Institución, son las autoridades de la misma; a partir de ese momento los operarios de Vigilancia actuarán siguiendo órdenes de su superior inmediato ó del Jefe de Servicio y teniendo en cuenta los siguientes aspectos:

El personal de Vigilancia se agrupará en los pabellones, salvo los que tengan tareas específicas, para desde allí ser distribuidos según las distintas tareas que contemple dicho plan.

Se procederá a aislar la Emergencia del resto del Hospital, evitando la libre circulación de personas ajenas al operativo en curso.

Serán desalojados los Estacionamientos para permitir el ingreso y egreso de vehículos que traigan accidentados al Hospital, tanto por Av. Del Ejercito como por Jr. Raimondi.

Se procederá a desalojar de acompañantes y pacientes la Sala de Espera de Emergencia, como el corredor principal de la misma, para permitir el ingreso de camillas y accidentados sin obstáculos.

Se procederá a habilitar puertas y coordinar con el Dpto. de Transporte para tener vías disponibles, a los efectos del traslado de los accidentados a los distintos sectores de Hospital, por parte de Enfermería, según instrucciones del equipo médico actuante.

Los funcionarios de Vigilancia no brindarán información a la Prensa ni a los familiares sobre el estado de salud de los accidentados y actuarán en este sentido de acuerdo a lo que dispongan las autoridades del Hospital.

En todo momento los vigilantes deben actuar con la calma necesaria para mantener el orden y con firmeza, responsabilidad y respeto para que el cumplimiento del operativo sea efectivo.

De acuerdo a las instrucciones de su jefatura, el personal de Vigilancia continuará realizando aquellas tareas que por su naturaleza no pueden ser suspendida, como por ejemplo la atención de la Oficina de Llaves, el control de puertas exteriores e ingreso y egreso de las personas a la institución.





<b>DOCUMENTO TÉCNICO</b>	Código	MUSG-001-OSGYM-HVLH
	Versión	01.00 -2015
	Elaborado por	Ing. Hugo J. Garcia Vargas
	Revisión	00

La permanencia de los vigilantes en el Hospital durante el operativo del "Plan Desastre" puede ser prolongada hasta más allá de su horario habitual de trabajo si la situación así lo requiere, como también podrán ser convocados los vigilantes que estén fuera de su horario de trabajo.

6. PROCESO: USO SISTEMAS TECNOLOGICOS DE SEGURIDAD (Transversal)

RESPONSABLE/CARGO: Vigilante

COORDINACION CON OTRAS AREAS Y CARGOS: Otros Vigilantes, Jefe de Unidad y Jefe de Generales y Mantenimiento, Jefe Oficina de Informática, Dirección General, Director Administrativo.

DESCRIPCION:

**Los sistemas tecnológicos de seguridad apoyaran los procedimientos descritos.**

Tipos de Sistemas Tecnológicos de Seguridad (STS)

Los sistemas Tecnológicos de Seguridad utilizados actualmente brindan apoyo logístico al Servicio de Vigilancia, pudiendo así ejercer un mejor control en las áreas donde se apliquen estos STS.

La base de control de estos equipos deberá estar en el Servicio de Vigilancia.

6.1. CIRCUITO CERRADO DE CAMARAS

Los equipos de cámaras serán instalados en lugares estratégicos, dispuestos por las autoridades de la Institución, asesoradas por el Servicio de Vigilancia.

El monitoreo se realizará desde una base de vigilancia por Vigilantes de la Institución.

Si el STS lo permite, se debería contar afectar el resto de las tareas del Servicio de Vigilancia.

Este control de monitoreo no deberá afectar el resto de las tareas de Servicio de Vigilancia.

Esta base de vigilancia deberá estar conectada al Sistema de Comunicaciones, para brindar una respuesta rápida, sobre situaciones que se puedan plantear (robos, persona sospechosa, incendios). De inmediato se dará aviso al personal destacado en otras áreas y al superior o autoridades y se procederá a abordar el problema planteado según el procedimiento.

Los equipos se localizarán sin vulnerar el derecho a la intimidad de las personas, garantizando sus derechos. La información proveniente de estos








## DOCUMENTO TÉCNICO

### MANUAL BASICO DE PROCEDIMIENTOS PARA EL AREA DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA

Código	MUSG-001-OSGYM-HVLH
Versión	01.00 -2015
Elaborado por	Ing. Hugo J. García Vargas
Revisión	00

medios será usada en forma reservada, según lo dispongan las autoridades del Servicio. 

#### 6.2. SISTEMA DE ALARMA DE PRESENCIA

Este Sistema por lo general es utilizado cuando el edificio o planta física se encuentra cerrado o en áreas específicas.

Para los Sistemas que funcionan con clave o sistema de seguridad: cada funcionario tendrá la propia, teniendo su jefe y/o superior el registro de las claves suministradas para brindar mayor garantía sobre el ingreso a áreas protegidas por dicho Sistema, quedando en este caso registrado en el cuaderno de novedades, planilla o comunicado cualquier ingreso o recorrido por el área afectada.



#### 6.3. SISTEMA DE ALARMA DE HUMO

Este Sistema depende de un tablero de control, activándose y señalizando la "zona problema". Se deberá dar aviso al personal de Vigilancia más cercano al área afectada. El Servicio de Vigilancia evaluará la gravedad de la situación y se tomarán las medidas que correspondan según el procedimiento.



#### 6.4. CAPTOR DE LLAMADAS

El uso de estos equipos permite identificar el origen de la llamada. Es importante para evitar problemas y pérdidas de tiempo. Este equipo no sólo se instalará en el Servicio de Vigilancia. También es importante su instalación en la Central Telefónica. Por ejemplo ante amenaza de bomba, permite identificar el origen y dar aviso inmediato al Servicio de Vigilancia quién evaluará los pasos a seguir en comunicación con las autoridades.



#### 6.5. EQUIPOS DE RADIOCOMUNICACION

Estos equipos son de vital importancia para las diversas tareas de Vigilancia ya que por su naturaleza dinámica estar bien comunicado brinda velocidad de respuesta y por lo tanto eleva la efectividad de los procedimientos. Estos equipos deben garantizar la cobertura de las distintas tareas y procedimientos realizados por este Servicio, además tener en cuenta el tiempo de reposición de las baterías y que esta carga disminuirá la cantidad de equipos operativos. La autoridad máxima del Servicio de Vigilancia asesorará a las



## DOCUMENTO TÉCNICO

### MANUAL BASICO DE PROCEDIMIENTOS PARA EL AREA DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA

Código	MUSG-001-OSGYM-HVLH
Versión	01.00 -2015
Elaborado por	Ing. Hugo J. García Vargas
Revisión	00

autoridades del hospital, previo a que las mismas realicen la adquisición de equipos.

35

#### 6.6. TELEFONÍA

Es imprescindible para el buen desarrollo de todas las tareas. Se deberá contar dentro del Servicio de Vigilancia con teléfonos RPM de comunicación interna y externa, para atender los pedidos de información, pedidos de apoyo, búsqueda de personas, entre otros.

#### 6.7. HERRAMIENTAS INFORMÁTICAS

Las Herramientas informáticas (Computadoras, correo electrónico, internet) se usarán como complemento y alternativa de la comunicación telefónica o vía fax, ya que en muchas oportunidades son una respuesta más eficiente y veloz.

Estos equipos informáticos también se constituirán en una herramienta para apoyo a la mejora de las tareas de administración y gestión del Servicio (tales como programas, procesadores de textos y bases de datos).

#### 6.8. SISTEMA DE ALTAVOCES

La instalación de una red de altavoces permite al Servicio de Vigilancia, la rápida comunicación masiva para el traslado de información. Esto facilita la orientación en procedimientos tales como la evacuación, siniestros, ubicación de personas, entre otros.

#### REQUISITOS RECOMENDABLES:

Todos los Sistemas Tecnológicos de Seguridad (STS), brindarán apoyo al trabajo que realiza el personal del Servicio de Vigilancia.

En cuanto a éstos STS la Institución deberá estar abierta a nuevas tecnologías para su aplicación, dado que es necesario actualizar equipos para brindar un mejor apoyo a la tarea de Vigilancia.

En todos los sistemas planteados y los que se puedan instaurar, es necesario que el servicio de Vigilancia tenga un nivel de respuesta claro y establecido para cada situación.

Trabajar con los STS requiere capacitación en manejo y gestión de nuevas tecnologías.







## DOCUMENTO TÉCNICO

### MANUAL BASICO DE PROCEDIMIENTOS PARA EL AREA DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA

Código	MUSG-001-OSGYM-HVLH
Versión	01.00 -2015
Elaborado por	Ing. Hugo J. García Vargas
Revisión	00

## 7. PROCESO: COORDINACION Y ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO



### 7.1. PROCEDIMIENTO REGISTRO DE NOVEDADES

RESPONSABLE/CARGO: Vigilantes

COORDINACION CON OTRAS AREAS Y CARGOS: Vigilantes, Jefes de Vigilancia, Jefe de Servicios Generales y Director de Servicios Generales y Mantenimiento.

#### DESCRIPCION

Para asegurar un correcto pase de turno, las novedades no solo serán transmitidas en forma oral, sino que deberán quedar asentadas por escrito en un cuaderno de novedades numerado y no mayor de 100 hojas, que oficiará ante cualquier situación como un documento de respaldo, en donde deberá constar:

1. Vigilantes presentes en el turno.
2. Horarios de salida y entrada de los funcionarios de Vigilancia.
3. Distribución de tareas.
4. Detalle de las novedades, lo más específicas y concretas posibles.
5. Firma del responsable de comunicar en el cuaderno.
6. Planificar de los relevos de turno de acuerdo al personal existente.

#### REQUISITOS RECOMENDABLES

##### Tecnologías

Los Sistemas Tecnológicos de Seguridad apoyarán las tareas de Vigilancia (Proceso\_Nº6)

##### Nota

Destacar dentro de las posibilidades a una persona responsable del pase de turno.

### 7.2. PROCEDIMIENTO PASE DE TURNO

RESPONSABLE/CARGO: Vigilante

COORDINACION CON OTRAS AREAS Y CARGOS: Vigilantes, Jefes de Vigilancia.

#### DESCRIPCION:

SITUACIÓN 1: **Al tomar el turno el Vigilante deberá**

- a. Hacer un control del tablero de llaves.





## DOCUMENTO TÉCNICO

### MANUAL BASICO DE PROCEDIMIENTOS PARA EL AREA DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA

Código	MUSG-001-OSGYM-HVLH
Versión	01.00 -2015
Elaborado por	Ing. Hugo J. García Vargas
Revisión	00

- b. Realizar recorrido de entrega de turno, dentro de las posibilidades.
- c. Contemplar el tiempo utilizado para el pase del turno.

#### SITUACIÓN 2: *Tiempo de espera de relevo*

En caso de no presentarse su relevo, transcurrido media hora pasada su turno, el Vigilante deberá comunicar al inmediato superior (Jefe, Directores o Director General), a los efectos que decidan la medida a tomar. El servicio deberá informar a los vigilantes quienes serán las personas que estarán ubicables. En el caso de no poder hallar a ninguna de las jefaturas, los servicios de vigilancia deberán tener planes de contingencia para estos imprevistos (retenes, compañeros que estén dispuestos a cubrir otros turnos). La obligación del vigilante de permanecer cesa a las dos horas de haber terminado su turno.

#### REQUISITOS RECOMENDABLES

##### Tecnologías

Los Sistemas Tecnológicos de Seguridad apoyarán las tareas de Vigilancia (Proceso\_N°6)

##### Nota

Destacar dentro de las posibilidades a una persona responsable del pase de turno.

#### 7.3. PROCEDIMIENTO PARA EL PORTE DE ARMA

RESPONSABLE/CARGO: Vigilante

COORDINACION CON OTRAS AREAS Y CARGOS: Vigilante y Jefes de Vigilancia

##### DESCRIPCION

El criterio general es que los Vigilantes no utilizarán armas para el desempeño de sus tareas.

Se tomará como excepción el uso de armas en los casos que sean debidamente fundamentados, aprobados por Alta Dirección del Ministerio de Salud. En estos casos, deberá existir consentimiento expreso, por escrito, del Vigilante para su uso.

#### REQUISITOS RECOMENDABLES

##### Capacitación








## DOCUMENTO TÉCNICO

### MANUAL BASICO DE PROCEDIMIENTOS PARA EL AREA DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA

Código	MUSG-001-OSGYM-HVLH
Versión	01.00 -2015
Elaborado por	Ing. Hugo J. García Vargas
Revisión	00

El funcionario que expresamente consienta el uso de armas, deberá ser evaluado psicológicamente y formado en el manejo de las armas a utilizar. 

## 8. PROCESO: RELACION CON OTROS SERVICIOS Y COMUNICACIONES

### 8.1. PROCEDIMIENTO ATENCIÓN DE CENTRAL TELEFÓNICA.

RESPONSABLE/CARGO: Vigilancia

COORDINADOR CON OTRAS AREAS Y CARGOS: Vigilancia, Encargado de Central Telefónica, Jefe de Vigilancia, Jefe Oficina de personal.

#### DESCRIPCIÓN

Será responsabilidad del funcionario de vigilancia coordinar los llamados con la Central Telefónica, fuera del horario normal de funcionamiento dicha Central, como así también en los días no hábiles este Servicios debe contar con personal idóneo las 24 horas los 365 días del año.

Tendrá en cuenta el procedimiento N° 1.1 en cuanto a la modalidad de atención de requerimientos del público y usuarios y las derivaciones que correspondieren cuando no disponga de la información solicitada.

#### REQUISITOS RECOMENDABLES

#### Capacitación – Entrenamiento

La Oficina de Personal deberá mantener comunicación continua con los jefes, de vigilancia, servicios generales y con el director de oficina de servicios generales y mantenimiento a fin de mantener informado al área acerca de los horarios de atención.

### 8.2. PROCEDIMIENTO RECEPCION DE CORRESPONDENCIA

RESPONSABLE: Vigilante

COORDINACION CON OTRAS AREAS Y CARGOS: Jefe de Vigilancia, Jefe de Servicios Generales

#### DESCRIPCIÓN

El funcionario de Vigilancia se hará cargo de la recepción de correspondencia sólo, fuera del horario de atención de la oficina encargada de este servicio del HVLH que así correspondiera.

#### SITUACIÓN 1:



## DOCUMENTO TÉCNICO

### MANUAL BASICO DE PROCEDIMIENTOS PARA EL AREA DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA

Código	MUSG-001-OSGYM-HVLH
Versión	01.00 -2015
Elaborado por	Ing. Hugo J. García Vargas
Revisión	00

La correspondencia recibida se anotará en el cuaderno de novedades y se verificará en los cambios de turno, hasta su entrega al servicio encargado de la correspondencia, dejando anotada esta entrega documentada en el cuaderno de novedades.



#### REQUISITOS RECOMENDABLES

##### Tecnologías

Los Sistemas Tecnológicos de Seguridad apoyarán las tareas de Vigilancia (Proceso\_N°6)

##### Infraestructura

Contará con un lugar adecuado (cajón, casillero) para asegurar la correspondencia recibida hasta su entrega.



## 9. PROCESO DISPOSICION SOBRE EL PABELLON NACIONAL

### 9.1. PROCEDIMIENTO PABELLON NACIONAL

RESPONSABLE/CARGO: Vigilante

COORDINACION CON OTRAS AREAS Y CARGOS: Vigilancia, Jefe de Vigilancia, Jefe de Servicios Generales, Dirección Administrativa, Oficina de Comunicaciones

DESCRIPCION

#### SITUACIÓN 1:

En los Servicios Hospitalarios donde el personal de Vigilancia es el encargado del pabellón nacional, de acuerdo a las disposiciones vigentes, debe izar la bandera al alba y arriarla a la puesta del sol.

#### SITUACIÓN 2:

El Pabellón Nacional debe ser izado obligatoriamente los días de fiestas patrias, así como, los días que determine el Poder Ejecutivo por Decreto.

En los casos que el Poder Ejecutivo decreta Duelo Nacional, se deberá izar obligatoriamente el pabellón a media asta.

#### SITUACIÓN 3:

Los días de lluvia no hay obligación de izar la bandera ni arriarla.







DOCUMENTO TÉCNICO

MANUAL BASICO DE PROCEDIMIENTOS PARA EL AREA DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA

Código	MUSG-001-OSGYM-HVLH
Versión	01.00 -2015
Elaborado por	Ing. Hugo J. García Vargas
Revisión	00

REQUISITOS RECOMENDABLES



Coordinación

La Oficina de Comunicaciones deberá mantener una coordinación fluida con el área de Servicios Generales y la Jefatura de Servicios Generales y Mantenimiento, de tal manera que informe sobre las decisiones que puedan darse de la Dirección General, Dirección Administrativa del HVLH o del Poder Ejecutivo.

10. PROCESO ENTREGA DE FALLECIDOS



10.1. PROCEDIMIENTO TESTIFICAR ENTREGA DE FALLECIDOS:

RESPONSABLE/CARGO: Vigilante

COORDINACION CON OTRAS AREAS Y CARGOS: Vigilancia, Servicio Social, Jefe de Vigilancia

DESCRIPCIÓN

El funcionario de Vigilancia se verificará los documentos con que se pretende el retiro de un paciente fallecido en el Hospital, entre estos documentos, se mencionan los siguientes: Acta de defunción, documento de trámite visado por la Encargada de Servicio Social y copia del documento de identidad (DNI) de la persona que realizará el retiro del cuerpo.



REQUISITOS RECOMENDABLES

Tecnologías

Los Sistemas Tecnológicos de Seguridad apoyarán las tareas de Vigilancia (Proceso\_N°6)



## DOCUMENTO TÉCNICO

### MANUAL BASICO DE PROCEDIMIENTOS PARA EL AREA DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA

Código	MUSG-001-OSGYM-HVLH
Versión	01.00 -2015
Elaborado por	Ing. Hugo J. García Vargas
Revisión	00

## XI. RESPONSABILIDADES

### 1. El Equipo Funcional de Servicios Generales deberá:

A través de los Agentes de Seguridad Privada y Agentes de Seguridad Interna: registrar y controlar los ingresos y salidas de los pacientes, visitars, empleados, proveedores y público en general, generando informes respecto a las actividades realizadas mensualmente.

Informar respecto las solicitudes de acceso a las oficinas administrativas, comunicar y consultar telefónicamente al empleado que atenderá al visitante, su disposición de tiempo para la atención según sea la respuesta (dispuesta a atender o no).



El Agente de Seguridad entregará al visitante y/o proveedor y/o público en general el **fotocheck** correspondiente al destino indicado, solicitando el respectivo Documento Nacional de Identidad (DNI) a cambio para su custodia mientras dure la visita; así como una **Papeleta de Visita** si es que la persona se dirige a oficinas administrativas, que tendrá registrados los datos de la persona y oficina de destino.



Al finalizar su visita las personas deberán entregar el Fotocheck y la correspondiente Papeleta de Visita debidamente firmada por el empleado que lo atendió, consiguientemente el Agente de Seguridad/Vigilante devolverá el DNI al visitante.

### 2. El Jefe del Equipo Funcional de Servicios Generales deberá:

Acordar con el Supervisor Seguridad privada y con el Coordinador de Seguridad Interna, el fiel cumplimiento de las actividades inherentes al servicio;



Exigir a los agentes de vigilancia responsables del acceso al hospital identifiquen, y en su caso, anuncien a toda persona que pretenda ingresar al mismo.

Comprobar que toda persona que circule por los pasillos de los edificios del Hospital porten fotocheck.

Verificar que los responsables del acceso al Hospital realicen oportuna y correctamente las anotaciones correspondientes en los libros de registro del control respectivo.

### 3. La Oficina de Servicios Generales y Mantenimiento deberá:

Prepara, realizar y proponer las especialidades técnicas para la contratación del Servicio de Seguridad y Vigilancia.





DOCUMENTO TÉCNICO

MANUAL BASICO DE PROCEDIMIENTOS PARA EL AREA DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA

Código	MUSG-001-OSGYM-HVLH
Versión	01.00 -2015
Elaborado por	Ing. Hugo J. García Vargas
Revisión	00

Analizar los informes elaborados por el personal de vigilancia para detectar posibles anomalías y llevar a cabo las acciones conducentes y verificar que el prestador del servicio cumpla con los términos de referencia establecidos en su contratación y en su caso, realizar las observaciones y reclamaciones que procedan a través del órgano encargado de las contrataciones.

4. La Oficina Administrativa del Hospital Víctor Larco Herrera deberá:  
La oficina es la encargada de evaluar, analizar e informar las nuevas directivas y/o decretos para la actualización de las funciones, que serán repartidos para su coordinación con el personal de las áreas y/o unidades involucradas en función de un correcto manejo de las situaciones que puedan sucitarse en nuestra institución.

Indicar y velar por que se provea lo necesario para que las áreas y/o unidades encargadas de la seguridad y vigilancia de toda la institución, puedan realizar sus funciones de manera adecuada y segura para todos sus involucrados.





DOCUMENTO TÉCNICO

MANUAL BASICO DE PROCEDIMIENTOS PARA EL AREA DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA

Código	MUSG-001-OSGYM-HVLH
Versión	01.00 -2015
Elaborado por	Ing. Hugo J. Garcia Vargas
Revisión	00

XII. FORMATOS

PAPELETA DE VISITA

PAPELETA DE VISITA AL HOSPITAL VICTOR LARCO HERRERA OSGYM - SG - FOR 001			
Asunto:	Familiar/Personal	Nº:	Fecha:
	De la Función		Hora Ingreso:
Nombre del Visitante :			
DNI. Nº:		C.Extranj. Nº:	
Oficina/Servicio/Departamento que Visita		Personal del HVLH que Atiende	
Hora que Terminó la visita		Firma del Personal	





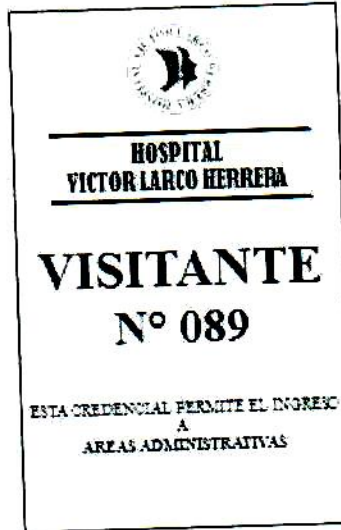


# DOCUMENTO TÉCNICO

## MANUAL BASICO DE PROCEDIMIENTOS PARA EL AREA DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA

Código	MUSG-001-OSGYM-HVLH
Versión	01.00 -2015
Elaborado por	Ing. Hugo J. García Vargas
Revisión	00

### CREDENCIALES (FOTOCHECKS)



### PARTE POSTERIOR DE LAS CREDENCIALES

#### RECOMENDACIONES

- Esta credencial se debe portar en un lugar visible
- El visitante deberá desplazarse exclusivamente por las zonas autorizadas en el anverso, el personal de vigilancia esta autorizado a dar cumplimiento a la presente disposición.
- El visitante deberá devolver la presente credencial en el puesto de vigilancia correspondiente, en caso de extravío deberá abonar el costo por la credencial en el área de tesorería del hospital.

#### RECOMENDACIONES

- Esta credencial se debe portar en un lugar visible
- El visitante deberá desplazarse exclusivamente por las zonas autorizadas en el anverso, el personal de vigilancia esta autorizado a dar cumplimiento a la presente disposición.
- El visitante deberá devolver la presente credencial en el puesto de vigilancia correspondiente, en caso de extravío deberá abonar el costo por la credencial en el área de tesorería del hospital.

#### RECOMENDACIONES

- Esta credencial se debe portar en un lugar visible
- El visitante deberá desplazarse exclusivamente por las zonas autorizadas en el anverso, el personal de vigilancia esta autorizado a dar cumplimiento a la presente disposición.
- El visitante deberá devolver la presente credencial en el puesto de vigilancia correspondiente, en caso de extravío deberá abonar el costo por la credencial en el área de tesorería del hospital.

### CUADRO DE CONTROL DE VIGILANCIA



**DOCUMENTO TÉCNICO**

**MANUAL BASICO DE PROCEDIMIENTOS PARA EL AREA DE  
SEGURIDAD Y VIGILANCIA**

Código	MUSG-001-OSGYM-HVLIH
Version	01.00 -2015
Elaborado por	Ing. Hugo J. García Vargas
Revisión	00



HOSPITAL VICTOR LARCO HERRERA  
UNIDAD DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA  
REGISTRO DE VISITAS - OSGYM - SG - FOR 001

FECHA : \_\_\_\_\_

AGENTE: \_\_\_\_\_

i	Datos de la Visita		Asunto		Datos de Referencia		Hora		Creden	Estado	
	Nombre del Visitante	Doc. identidad	Fam. Pers	De Func	Ofic./Serv./Dpto.	Nombre Personal que Atiende	Inicio	Fin	cial (Inicial)	Ok	S/R
1	JUAN PEREZ	41762212		X	OSGYM	ING. FIGUEROA	14.00	16.00	A	X	
2											
3											
4											
5											
6											
7											
8											
9											
10											
11											
12											
13											
14											
15											
16											
17											
18											
19											
20											

**XIII. FLUJOGRAMAS**

Documento Oficial, prohibida su reproducción parcial o total sin autorización de la OSGYM-HVLIH



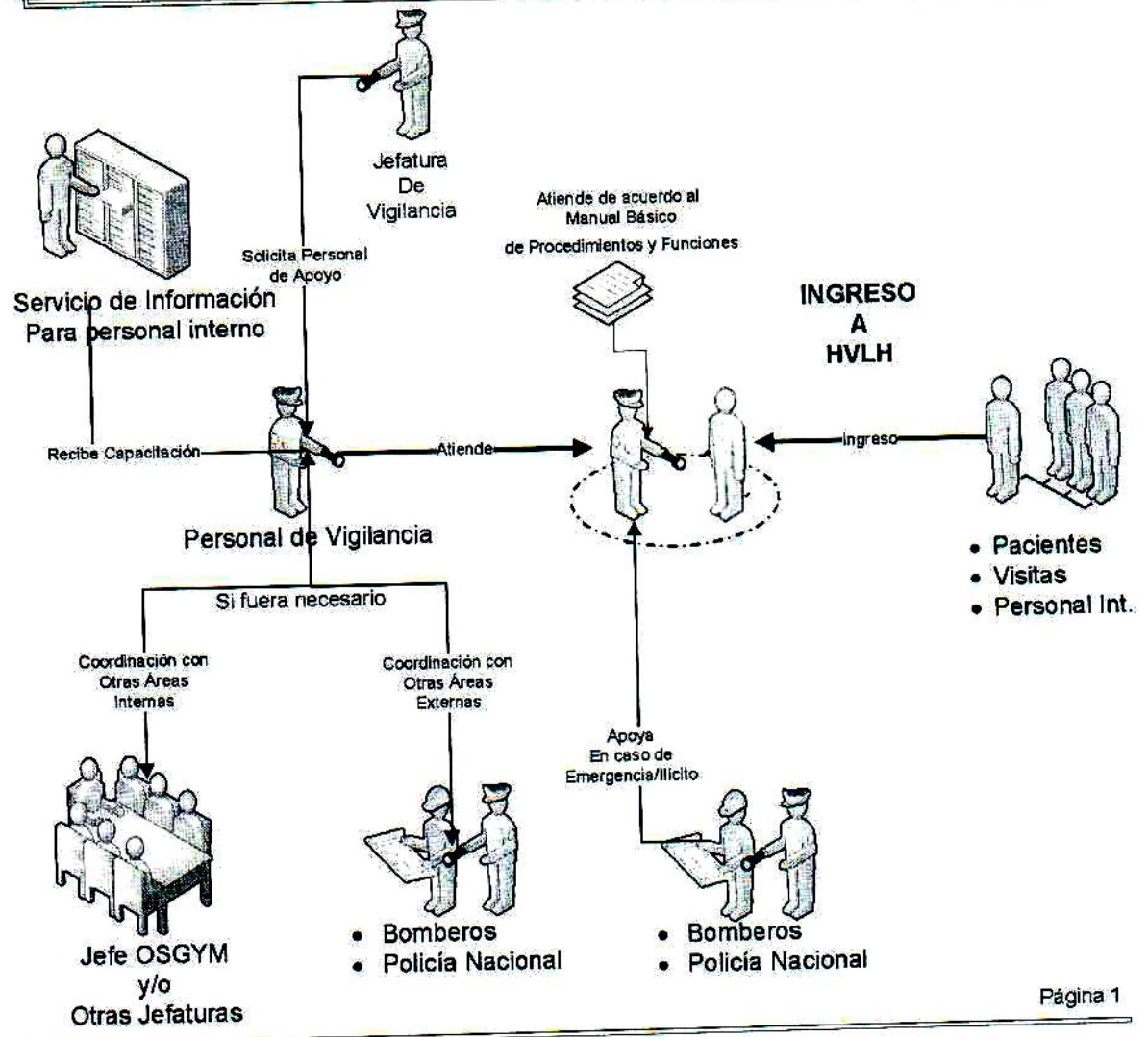


DOCUMENTO TÉCNICO

MANUAL BASICO DE PROCEDIMIENTOS PARA EL AREA DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA

Código	MUSG-001-OSGYM-HVLH
Versión	01.00 -2015
Elaborado por	Ing. Hugo J. García Vargas
Revisión	00

**HOSPITAL VICTOR LARCO HERRERA**  
 MANUAL BASICO DE PROCEDIMIENTOS PARA EL AREA DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA  
 FLUJOGRAMA GENERAL



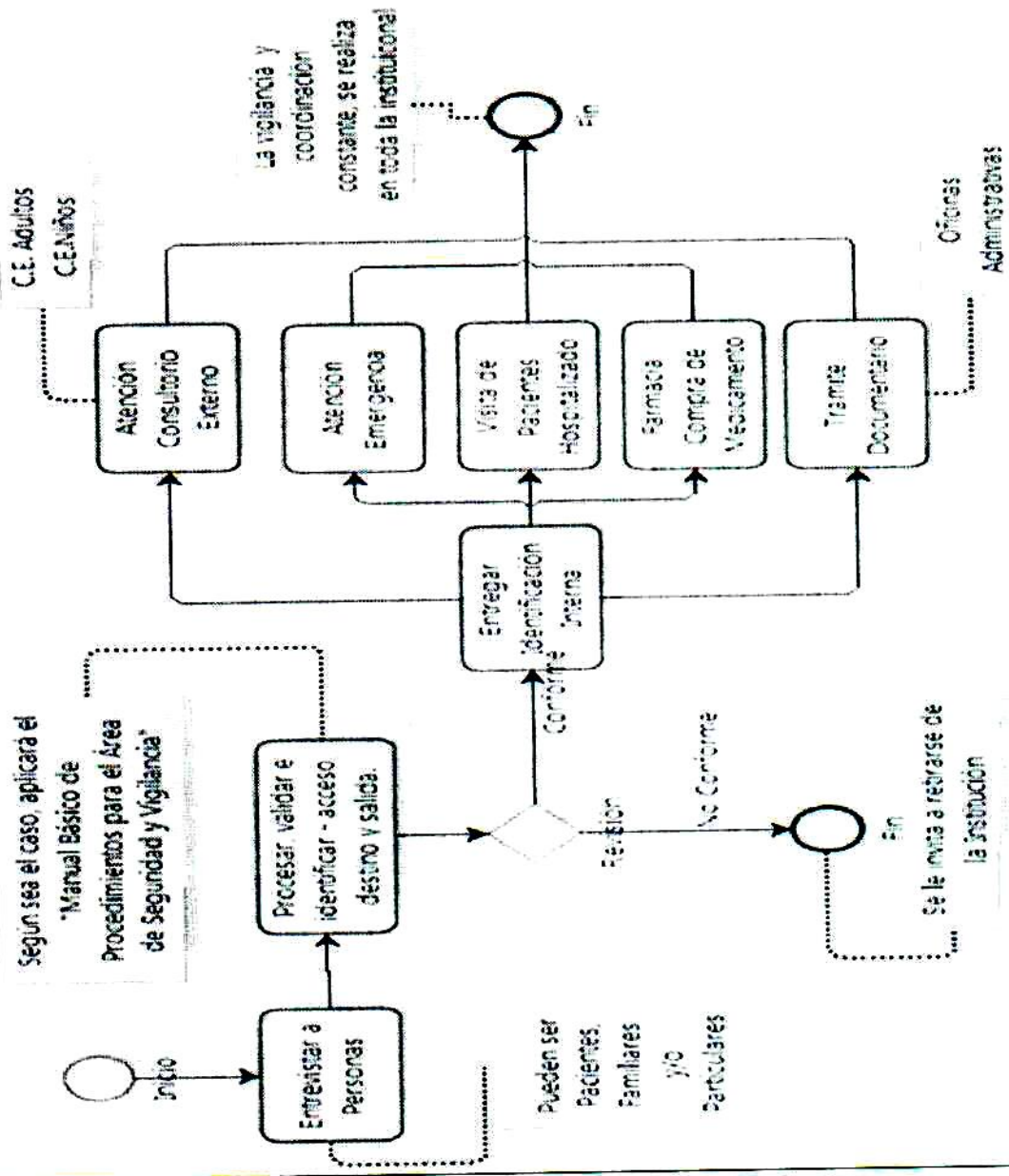


DOCUMENTO TÉCNICO

MANUAL BASICO DE PROCEDIMIENTOS PARA EL AREA DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA

Código	MUSG-001-OSGYM-HVLH
Versión	01.00 -2015
Elaborado por	Ing. Hugo J. García Vargas
Revisión	00

Flujograma de Procesos - Área de Seguridad y Vigilancia HVLH



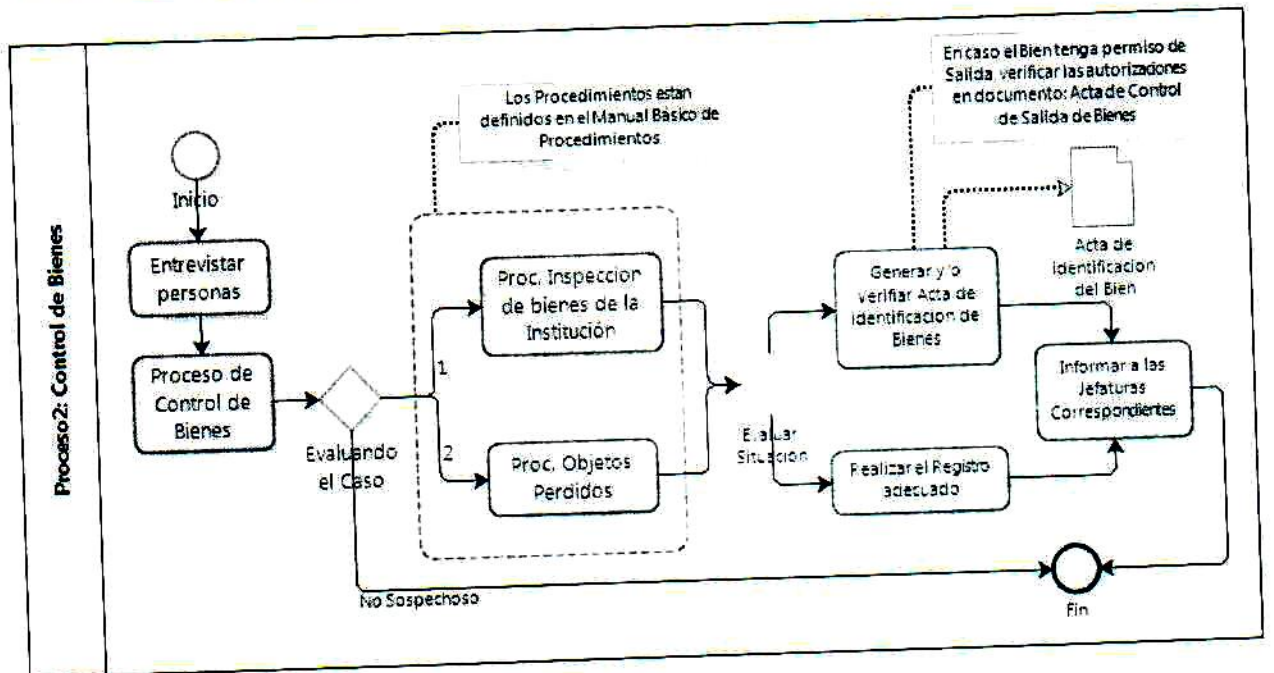
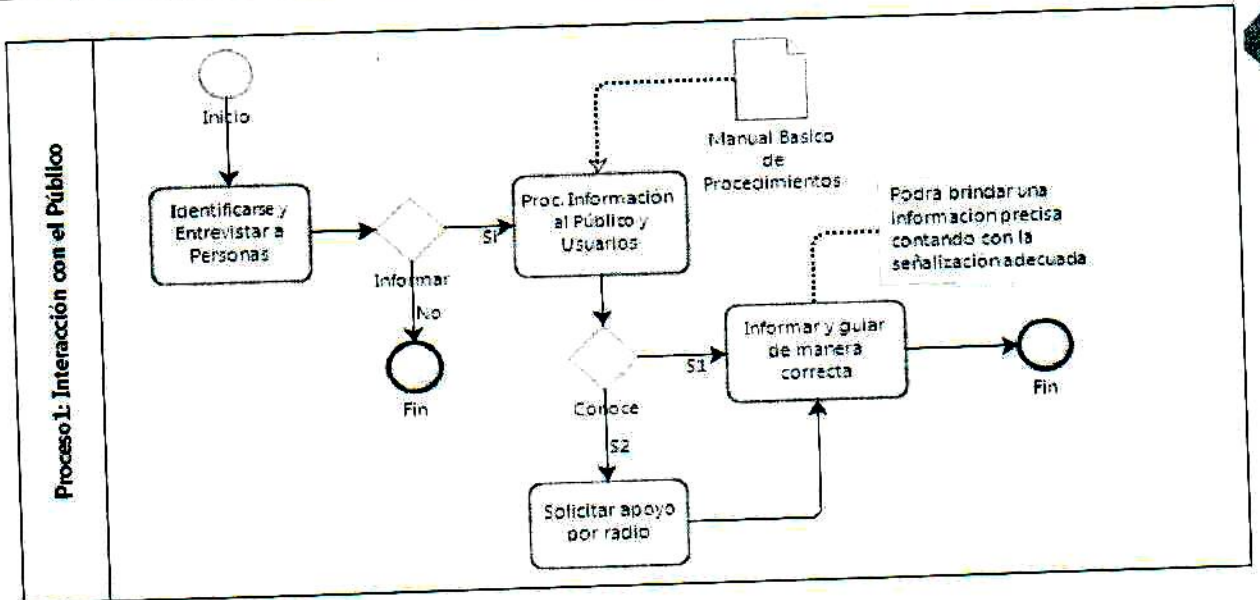




DOCUMENTO TÉCNICO

MANUAL BASICO DE PROCEDIMIENTOS PARA EL AREA DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA

Código	MUSG-001-OSGYM-HVLH
Versión	01.00 -2015
Elaborado por	Ing. Hugo J. García Vargas
Revisión	00

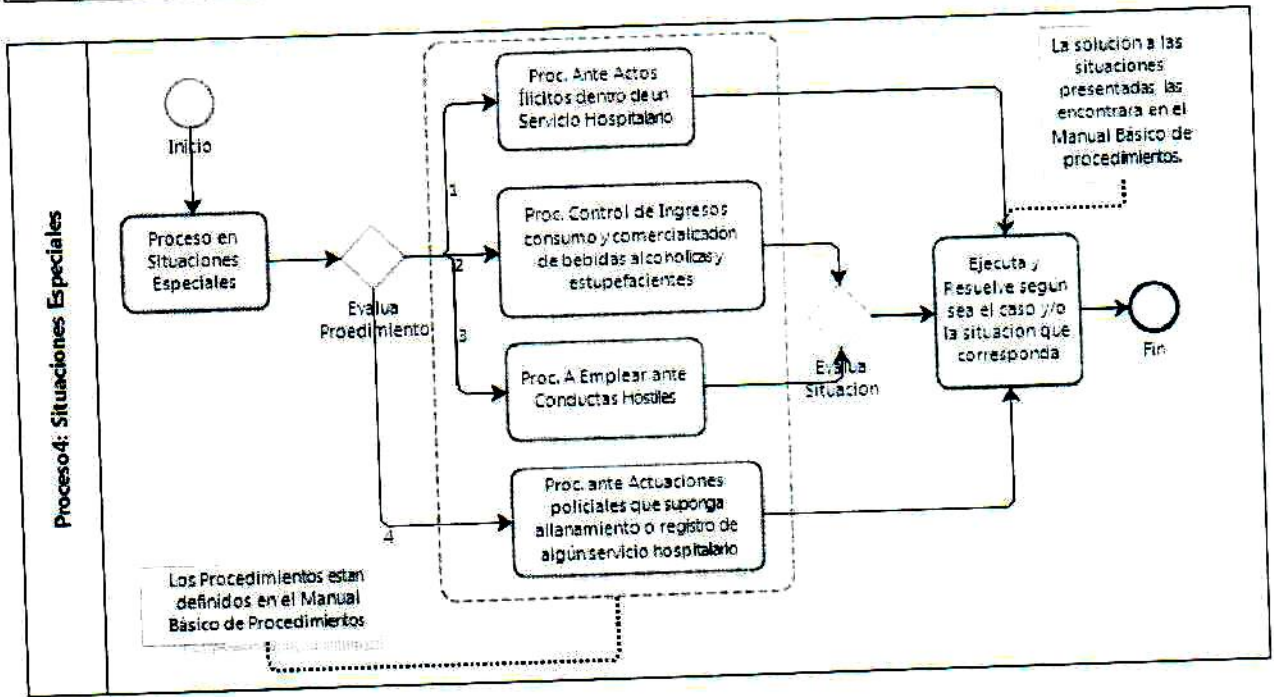
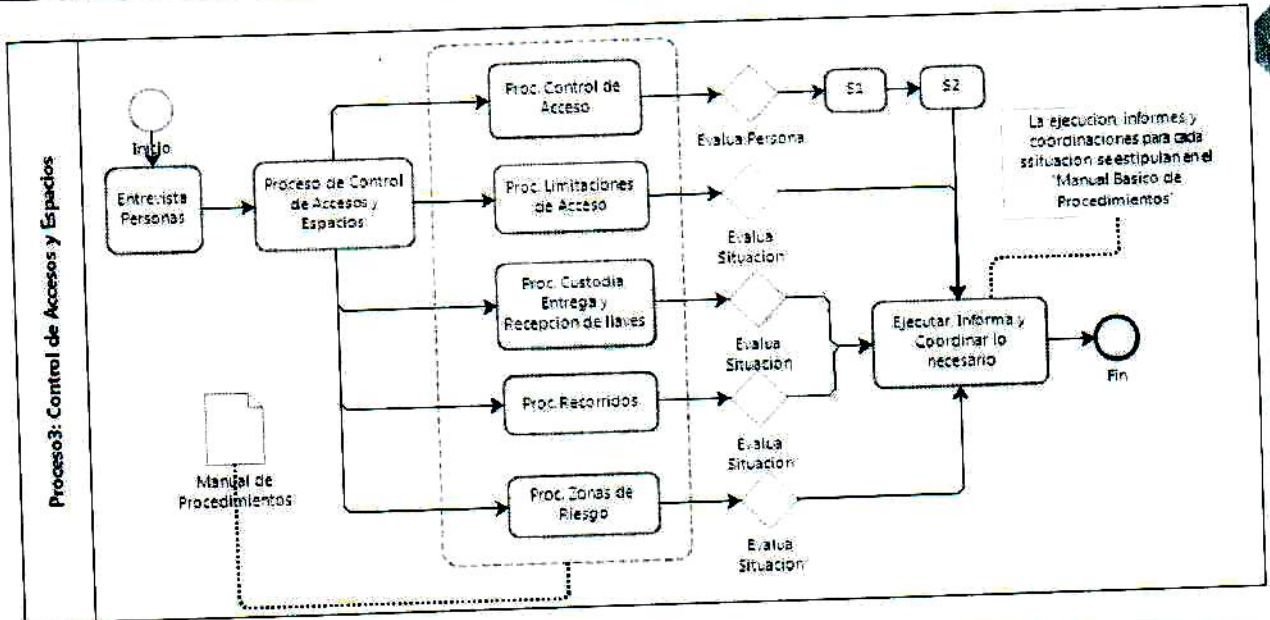




DOCUMENTO TÉCNICO

MANUAL BASICO DE PROCEDIMIENTOS PARA EL AREA DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA

Código	MUSG-001-OSGYM-HVLH
Versión	01.00 -2015
Elaborado por	Ing. Hugo J. García Vargas
Revisión	00



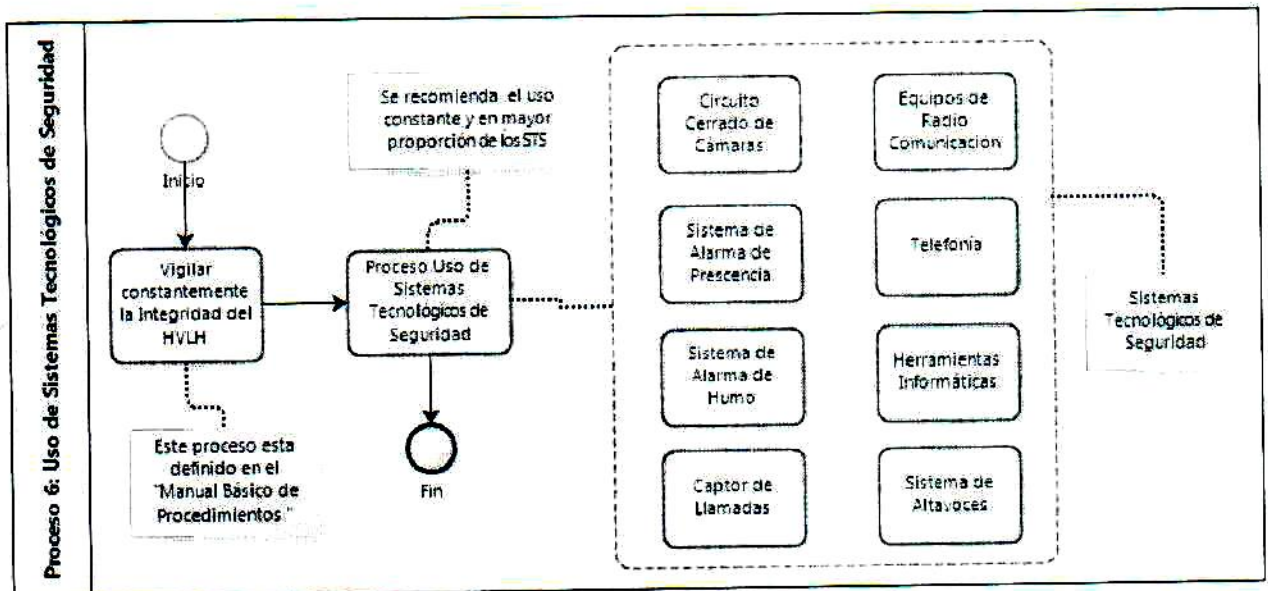
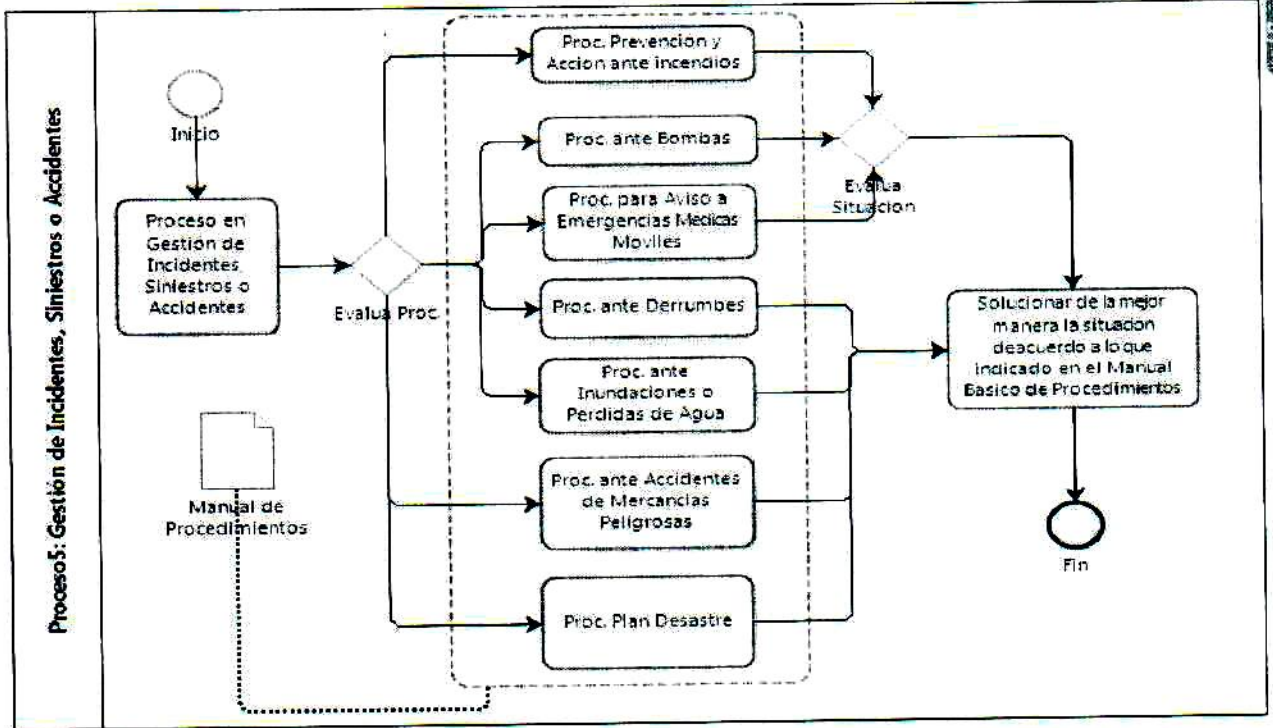




DOCUMENTO TÉCNICO

MANUAL BASICO DE PROCEDIMIENTOS PARA EL AREA DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA

Código	MUSG-001-OSGYM-HVLH
Versión	01.00 -2015
Elaborado por	Ing. Hugo J. García Vargas
Revisión	00





## DOCUMENTO TÉCNICO

### MANUAL BASICO DE PROCEDIMIENTOS PARA EL AREA DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA

Código	MUSG-001-OSGYM-HVLH
Versión	01.00 -2015
Elaborado por	Ing. Hugo J. García Vargas
Revisión	00

#### XIV. GLOSARIO



#### MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Documentos que contiene la descripción de actividades para la producción de un servicio determinado. El manual es diseñado y acordado por parte de los profesionales que llevan adelante las actividades.

#### PROCEDIMIENTO

Pauta orientadoras en el trabajo que contribuyen al logro de desempeños para la producción de un determinado servicio.

Estos procedimientos, como reglas de acción, son recursos sociales y cognitivos (individuales y colectivos) que forman parte de las *situaciones de trabajo*.

Los procedimientos se enmarcan en *procesos*, responden a *situaciones* e implican *requisitos*.

#### PROCESO

Conjunto de actividades que cooperan entre sí para la realización de un objetivo global definido por la institución / organización, orientados a usuarios / público internos y/o externos.

Al cooperar entre sí las diferentes actividades habilitan la generación de Servicio especificado.

Un proceso es identificado como tal porque es repetido de manera recurrente dentro de la institución/organización y atraviesa diferentes áreas, divisiones, departamentos y unidades de trabajo.


#### REQUISITOS

Condiciones necesarias para un logro determinado: tales como tecnologías, infraestructura, información, organización y capacitación.

#### SITUACIÓN DE TRABAJO

Entorno o ambiente constituido por acontecimientos, hechos, sucesos, imprevistos, eventos, proyectos, actividades, tareas y normas.



	<b>DOCUMENTO TÉCNICO</b>	
	Código	MUSG-001-OSGYM-HVLH
	Versión	01.00 -2015
	<b>MANUAL BASICO DE PROCEDIMIENTOS PARA EL AREA DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA</b>	
	Elaborado por	Ing. Hugo J. García Vargas
	Revisión	00

Los *procedimientos*, forman parte de las situaciones de trabajo y contribuyen al desenvolvimiento profesional en y sobre esas situaciones, movilizandoo competencias.

