



**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD CEMA  
CENTRO DE EXCELENCIA MÉDICA EN ALTURA**



**MANUAL DE OPERACIONES DEL PERSONAL DE SEGURIDAD**

<b>Departamento / Área: Seguridad</b>	<b>Vigente a partir de: Febrero 2022</b>	<b>Clave: CEMA-MN-SE-MO-01</b>
	<b>Versión: 4.0</b>	<b>Página 1 de 12</b>

**1. Objetivo**

Contar con un documento que sirva como guía para el desempeño de las actividades a desempeñar por el personal de seguridad, así mismo contenga los procedimientos y protocolos a seguir en caso de que se presente cualquier emergencia dentro de las instalaciones de la organización.

**2. Alcance**

Todo el personal de seguridad que presta sus servicios en la organización.

**3. Receptor del servicio**

A los pacientes, empleados y personal médico de la institución así como sus instalaciones.

**4. Responsable**

Director de Operaciones, Gerente de Seguridad, Personal de Seguridad.

**5. Áreas Involucradas**

AREA	RESPONSABLE (PUESTO)	FIRMA
Dirección General	Directora general	
Admisión/atención al cliente	Responsable de admisión	
Administración	Gerente Administrativo	
Seguros	Responsable de seguros	
Rehabilitación	Responsable de terapia física	
Área Médica	Servicio medico	
Imagenología	Responsable de Imagenología	
Nutrición	Responsable de Nutrición	
Enfermería	Responsable de enfermería	
Laboratorio	Responsable de laboratorio	
Cocina	Líder de comedor	
Operaciones	Jefe de Mantenimiento	
Tecnologías de la información	Administrador de multimedios	
Psicología	Psicólogo	
Almacén	Responsable de almacén	
Jefatura de enseñanza	Jefatura de enseñanza	
Relaciones públicas	Responsable de relaciones públicas	
Recursos humanos	Gerente de recursos humanos	
Ingeniería biomédica	Ingeniero biomédico	

Elaboró	Autorizó	Revisó	Libero
FRANCISCO JAVIER SALGADO AGUAS GERENTE DE SEGURIDAD	ING. CRUZ ALEJANDRO CARRERA GARCÍA DIRECTOR DE OPERACIONES	LIC. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ COORDINADORA DE CALIDAD	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA



**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD CEMA  
CENTRO DE EXCELENCIA MÉDICA EN ALTURA**



**MANUAL DE OPERACIONES DEL PERSONAL DE SEGURIDAD**

<b>Departamento / Área: Seguridad</b>	<b>Vigente a partir de: Febrero 2022</b>	<b>Clave: CEMA-MN-SE-MO-01</b>
	<b>Versión: 4.0</b>	<b>Página 2 de 12</b>

**6. Manual de operaciones del personal de seguridad**

- 6.1 Consignas específicas del guardia de seguridad
- 6.2 Procedimiento relámpago en la organización
- 6.3 Protocolo de reacción del personal de seguridad en la organización
- 6.4 Protocolo en situación de riesgo o emergencia
- 6.5 Protocolo al término de turno de personal de mantenimiento y biomédico
- 6.6 Situaciones de corte o falla en suministro de energía eléctrica
- 6.7 Situaciones de falta de iluminación en la organización
- 6.8 Situaciones de emergencia en cuarto de máquinas y fugas de gas
- 6.9 Situaciones de conato de incendio
- 6.10 Situaciones de emergencia en caso de sismo
- 6.11 Situaciones de emergencia en caso de amenaza de bomba
- 6.12 Resguardo de llaves en sobre
- 6.13 Directorio telefónico de responsables para casos de emergencia

**6.1 Consignas específicas del guardia de seguridad.**

***Guardia de seguridad***

- 6.1.1. Iniciar el turno y realizar un recorrido por las instalaciones acompañado de su relevo para revisar el estado físico de las instalaciones y mobiliario, verificando que no estén dañados, en caso de encontrar alguna anomalía deberá reportarla inmediatamente a su Jefe de Turno y Gerente de Seguridad de la organización, así mismo, elaborará el reporte por escrito en su bitácora y en el formato correspondiente.
- 6.1.2. Verificar al inicio del turno el equipo que se tiene a cargo en el área de choque constatando que se encuentra completo, de no ser así lo reporta de manera inmediata a su Jefe de Turno y Gerente de Seguridad de la organización, así mismo, elaborará el reporte por escrito en su bitácora y en el formato correspondiente.
- 6.1.3. Verificar que el equipo de resonancia magnética se encuentre funcionando de manera normal, en caso de detectar alguna anomalía, deberá reportarlo inmediatamente a su Jefe de Turno Gerente de Seguridad de la organización, así mismo, elaborará el reporte por escrito en su bitácora y en el formato correspondiente.
- 6.1.4. Verificar al iniciar el turno que el llavero que se tiene a cargo cuente con todas las llaves asignadas a su resguardo.
- 6.1.5. Verificar que los carritos eléctricos se encuentren en buen estado y con carga suficiente para su funcionamiento durante el día, en caso de encontrar daños o falta de carga deberá repórtalo inmediatamente a su Jefe de Turno y Gerente de Seguridad de la organización, así mismo, elaborará el reporte por escrito en su bitácora en el formato correspondiente.
- 6.1.6. Anunciar con la recepcionista o con los responsables de las áreas a los visitantes, proveedores

Elaboró	Autorizó	Revisó	Libero
FRANCISCO JAVIER SALGADO AGUAS GERENTE DE SEGURIDAD	ING. CRUZ ALEJANDRO CARRERA GARCÍA DIRECTOR DE OPERACIONES	LIC. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ COORDINADORA DE CALIDAD	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA



**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD CEMA  
CENTRO DE EXCELENCIA MÉDICA EN ALTURA**



**MANUAL DE OPERACIONES DEL PERSONAL DE SEGURIDAD**

<b>Departamento / Área: Seguridad</b>	<b>Vigente a partir de: Febrero 2022</b>	<b>Clave: CEMA-MN-SE-MO-01</b>
	<b>Versión: 4.0</b>	<b>Página 3 de 12</b>

contratistas, etc.

6.1.7. Realizar el encendido y apagado de la luminaria de acuerdo al horario establecido.

6.1.8. Realizar registro de los empleados, pacientes visitantes o proveedores que se presentan a la organización.

6.1.9. Realizar registro de materiales, insumos y equipos que ingresan a la organización. No permitir el ingreso con alimentos u objetos ajenos a pacientes de rehabilitación.

6.1.10. No permitir la salida de material o equipo perteneciente a la organización, solamente con el formato de salida de bienes previamente autorizado por el Director encargado del área a la cual pertenece el equipo o material.

6.1.11. Registrar en su libreta los horarios de salida y entrada de los carritos eléctricos así como el nombre de la persona que lo utilizó y su destino.

6.1.12. Verificar el adecuado funcionamiento de la planta de emergencia cuando se suspende el suministro de energía eléctrica y anotar en su libreta los horarios de activación y desactivación.

6.1.13. No recibir objetos, mochilas o pertenencias en resguardo en su puesto de trabajo. Mantener limpia y en orden su área de trabajo de acuerdo al programa Tuzos 5+1.

6.1.14. Realizar la revisión de las pertenencias de los empleados de intendencia y mantenimiento para evitar la sustracción de materiales y equipo de la institución.

6.1.15. El guardia de seguridad tiene estrictamente prohibido dar información de la organización de cualquier índole por cualquier vía a personas ajenas o desconocidas.

6.1.16. En caso de ingreso de unidades de emergencia como Bomberos, Cruz Roja, Seguridad Pública, Protección Civil etc. el guardia deberá anotar y registrar en su bitácora y en su reporte lo siguiente: a) Número económico de la unidad b) Persona que viene a cargo y acompañantes. c) Dependencia o razón social a la que pertenece. d) Horario de entrada. e) Actividad realizada. f) Horario de salida. g) Nombre del paciente.

6.1.17. Cualquier novedad relevante deberá ser informada de manera inmediata al Gerente de Seguridad de la organización para darle el seguimiento adecuado y posteriormente se elaborará el reporte por escrito, el cual será entregado al supervisor, de no ser así se hará acreedor a la sanción correspondiente.

6.1.18. El guardia no podrá bajo ningún pretexto abandonar su área de trabajo hasta finalizar su turno de vigilancia o sea relevado de su puesto, a menos que le sea autorizado.

### **6.2 Procedimiento relámpago en la organización**

El personal de seguridad será el encargado de monitorear y evitar la salida no autorizada de bienes de la organización mediante el software instalado en la caseta de plumas eléctricas.

#### ***Guardia de seguridad***

6.2.1. Cuando se acerque algún automóvil o persona a pie y la alarma sonora así como la alarma visual aparezcan en la pantalla de la computadora de la caseta de plumas eléctricas, el personal de seguridad deberá de realizar lo siguiente:

a) Notificar de inmediato al Jefe de turno, y al Jefe de Seguridad y solicitar apoyo para la revisión.

Elaboró	Autorizó	Revisó	Libero
FRANCISCO JAVIER SALGADO AGUAS GERENTE DE SEGURIDAD	ING. CRUZ ALEJANDRO CARRERA GARCÍA DIRECTOR DE OPERACIONES	LIC. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ COORDINADORA DE CALIDAD	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA



**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD CEMA  
CENTRO DE EXCELENCIA MÉDICA EN ALTURA**



**MANUAL DE OPERACIONES DEL PERSONAL DE SEGURIDAD**

<b>Departamento / Área: Seguridad</b>	<b>Vigente a partir de: Febrero 2022</b>	<b>Clave: CEMA-MN-SE-MO-01</b>
	<b>Versión: 4.0</b>	<b>Página 4 de 12</b>

b) Solicitar a toda persona que intente salir de manera peatonal permita una revisión de sus mochilas, portafolios y maletas en las que pudieran contener equipo electrónico, argumentando que existe un reporte de extravío de bienes inmuebles de la Institución y por procedimiento se realiza una revisión a toda persona que salga.

c) Evitar que salgan personas sin revisión.

d) En caso de encontrar el artículo se notificará de inmediato al Director de Operaciones, al Director de Tecnologías de Información y a la persona a quien esté asignado el bien.

e) Por ningún motivo se dejará salir ni al equipo encontrado ni a la persona que lo lleva hasta que sea entrevistado por los Directores de Operaciones, de Tecnologías de Información, de Recursos Humanos (Empleado) o el Representante Legal de la organización (Persona externo).

f) El artículo en cuestión será resguardado por personal de seguridad hasta determinar a quién se le entregará.

6.2.2. Informará a todos los elementos de todas las posiciones que existe la alarma de equipo electrónico sustraído.

6.2.3. En ningún caso se dejará salir a persona alguna sin revisión correspondiente hasta dar con el paradero del artículo en cuestión.

6.2.4. En todas las posiciones en que exista guardia, se procederá a revisar a cada persona que lleve maletas, mochilas o bolsas en la que pueda haber sospecha de que se lleve el artículo en cuestión.

6.2.5. Los guardias que puedan moverse (por la característica de su área: Estacionamiento, Biblioteca etc.) procederán a revisar los botes de basura, sanitarios, vestidores, camellones etc. Para tratar de ubicarlo.

6.2.6. En caso de encontrar el artículo en el auto de una persona, ya sea empleado, alumno o visitante, no se le permitirá retirarse, se solicitará se identifique y se revisará en el sistema de la computadora:

a) Descripción física del artículo

b) Número de Serie

c) Persona a quien está asignado

d) Si tiene o no permiso de salir

6.2.7. El personal de Seguridad se comunicará con los responsables de Tecnologías de la Información para que acudan a verificar si en verdad existe permiso para retirar el artículo o no.

6.2.8. Por ningún motivo permitirá que la persona o personas que tengan el equipo en cuestión se retiren del área y mucho menos que saquen el artículo hasta validación del personal de Tecnologías de la información.

6.2.9. En caso de no poder ubicar el artículo, se solicitarán instrucciones a la Dirección de Operaciones sobre el procedimiento a seguir.

6.2.10. No se dará por concluida la búsqueda del artículo hasta tener una orden de la Dirección de Operaciones y Tecnologías de Información.

6.2.11. Se recabará toda la información pertinente para realizar un reporte por parte del Jefe de Turno y Jefe de Seguridad para entregarlo al Director de Operaciones.

Elaboró	Autorizó	Revisó	Libero
FRANCISCO JAVIER SALGADO AGUAS GERENTE DE SEGURIDAD	ING. CRUZ ALEJANDRO CARRERA GARCÍA DIRECTOR DE OPERACIONES	LIC. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ COORDINADORA DE CALIDAD	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA



**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD CEMA  
CENTRO DE EXCELENCIA MÉDICA EN ALTURA**



**MANUAL DE OPERACIONES DEL PERSONAL DE SEGURIDAD**

<b>Departamento / Área: Seguridad</b>	<b>Vigente a partir de: Febrero 2022</b>	<b>Clave: CEMA-MN-SE-MO-01</b>
	<b>Versión: 4.0</b>	<b>Página 5 de 12</b>

**6.3 Protocolo de reacción del personal de seguridad en la organización.**

***Guardia de seguridad***

6.3.1. Vigilar y proteger la integridad física de las personas y los bienes del servicio asignado, así como prevenir que se dañen o destruyan las propiedades o bienes bajo su resguardo. Por lo que debe de estar alerta y atento siempre, ya que para cumplir su trabajo la disuasión es primordial.

6.3.2. La reacción apropiada es observar e informar de manera inmediata a las personas que tienen el poder de decisión sobre los acontecimientos y su respuesta, siendo estos en orden jerárquico: Director de Operaciones, Jefe de seguridad y el supervisor de Nor-seg. Así mismo, en caso necesario, el personal de seguridad puede y tiene que intervenir para evitar que se dé o continúe el incidente, siempre y cuando no ponga en riesgo su seguridad y la de otras personas.

6.3.3. En cierto sentido, el personal de seguridad es un observador remunerado y su papel principal es la prevención y la disuasión. Cuando un incidente ha sido cometido, es su responsabilidad observar y reportar de inmediato, para hacerlo, debe de seguir los siguientes pasos:

1. Observar cuidadosamente.
2. Informar inmediatamente al líder jerárquico y/o jefe de seguridad y supervisor de Nor-seg.
3. Intervenir en caso necesario sin arriesgar su vida de manera innecesaria.

**Para reportar:**

- a) ¡Deténgase!
- b) ¡Observe!
- c) ¡Escuche!
- d) ¡Anote!

6.3.4. Testificar acerca de lo que usted observó, escuchó e hizo. Sólo debe reportar los hechos y no sus conclusiones, por lo que necesita saber la diferencia entre un hecho y una conclusión. Un hecho es algo que realmente ha pasado, o se conoce que es verdad. Una conclusión es un juicio u opinión que se forma como resultado de los hechos.

**6.4 Protocolo en situación de riesgo o emergencia**

***Guardia de seguridad***

6.4.1. Al presentarse cualquier tipo de emergencia en la organización, deberá ante todo, conservar la calma y reportar de inmediato al jefe de seguridad y supervisor de Nor-seg.

6.4.2. En caso que se presente una riña o conato de alboroto social entre los presentes, deberá de estar pendiente y realizar los pasos mencionados anteriormente.

6.4.3. En caso de que se trate de una contingencia médica, incendio inundación, etc. Se deberá de poner en contacto directo con el jefe de seguridad y/o el supervisor de Nor-seg para determinar la acción a tomar.

6.4.4. Si se llama a los servicios de emergencia (bomberos, Protección civil Cruz Roja) se deberá de proceder de igual forma que en el inciso 3. Esta acción deberá ser realizada por el Jefe de Turno, previa autorización

Elaboró	Autorizó	Revisó	Libero
FRANCISCO JAVIER SALGADO AGUAS GERENTE DE SEGURIDAD	ING. CRUZ ALEJANDRO CARRERA GARCÍA DIRECTOR DE OPERACIONES	LIC. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ COORDINADORA DE CALIDAD	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA



**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD CEMA  
CENTRO DE EXCELENCIA MÉDICA EN ALTURA**



**MANUAL DE OPERACIONES DEL PERSONAL DE SEGURIDAD**

<b>Departamento / Área: Seguridad</b>	<b>Vigente a partir de: Febrero 2022</b>	<b>Clave: CEMA-MN-SE-MO-01</b>
	<b>Versión: 4.0</b>	<b>Página 6 de 12</b>

del Gerente de Seguridad y/o Director de Operaciones.

6.4.5. Al concluir cualquier incidencia deberá de realizar su informe y anotación en la bitácora de inmediato para tener los hechos aún frescos y no omitir información vital, además de informar al jefe de seguridad y/o supervisor de Nor-seg.

6.4.6. Al realizar la llamada los servicios de emergencia, el Jefe de Turno deberá de anotar lo siguiente:

- a) Hora de llamada
- b) Nombre del operador que recibe la llamada.
- c) Número de unidad que acudirá
- d) Tiempo estimado para el arribo.

6.4.7. Estará atento a la llegada de los servicios de emergencia para brindar todo el apoyo que se necesite, verificando que la patrulla sea la que se informó en la llamada telefónica.

**6.5 Protocolo al término de turno de personal de mantenimiento y biomédico.**

***Ingeniero biomédico***

6.5.1. Entregará al personal de seguridad dos sobres sellados, conteniendo cada uno una llave, siendo estas las de la sala de ecocardiograma y la de su bodega, donde se encuentran las llaves de las puertas de la organización para cualquier caso de emergencia que se llegara a suscitar.

***Guardia de seguridad***

6.5.2. Al retirar el Biomédico, el guardia en turno solicitará que deje los sobres mencionados con las llaves para poder actuar en caso de una emergencia, en caso de no ser así, notificará de inmediato al Jefe de Turno antes de que el ingeniero Biomédico se retire de las instalaciones para que las proporcione.

**6.6 Situaciones de corte o falla en suministro de energía eléctrica**

***Guardia de seguridad***

6.6.1. Notifique de manera inmediata al jefe de turno y gerente de seguridad

6.6.2. Verifique si la planta de emergencia entra en funcionamiento de inmediato, de no ser así notifique de manera inmediata al jefe de turno y gerente de seguridad.

6.6.3. En el llavero anexo que se pasa por consigna al cambio de turno, se encuentra la llave rotulada de la Planta de Emergencia, si la planta no entró en funcionamiento, deberá de acudir al cuarto de máquinas de la misma y verificar lo siguiente:

- a) Checar el nivel de Diesel del tanque de la planta de emergencia y que contenga combustible
- b) Verificar que las terminales de la batería estén correctamente conectadas.
- c) Checar que el botón rojo de Paro de Emergencia no se encuentre oprimido, en cuyo caso, desactivarlo girarlo en el sentido de las flechas blancas impresas en él.
- d) Si la Planta de emergencia no arrancó de manera automática, oprimir el botón que tiene una imagen de

Elaboró	Autorizó	Revisó	Libero
FRANCISCO JAVIER SALGADO AGUAS GERENTE DE SEGURIDAD	ING. CRUZ ALEJANDRO CARRERA GARCÍA DIRECTOR DE OPERACIONES	LIC. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ COORDINADORA DE CALIDAD	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA



**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD CEMA  
CENTRO DE EXCELENCIA MÉDICA EN ALTURA**



**MANUAL DE OPERACIONES DEL PERSONAL DE SEGURIDAD**

<b>Departamento / Área: Seguridad</b>	<b>Vigente a partir de: Febrero 2022</b>	<b>Clave: CEMA-MN-SE-MO-01</b>
	<b>Versión: 4.0</b>	<b>Página 7 de 12</b>

Torre de Cables de Alta Tensión.

e) Oprimir el botón verde para que entre en funcionamiento la Planta.

6.6.4. Al restablecerse la corriente eléctrica, deberá de verificar que todas las pastillas de los tableros eléctricos se hayan restablecido, de no ser así proceda a restablecerlas, así como la planta de emergencia se haya apagado, en caso contrario, oprimir el botón Rojo de paro y oprimir el botón Auto. Al regresar la Corriente Eléctrica, desactivar el botón de la imagen de Torre de Cables de Alta Tensión.

6.6.5. Verifique que los equipos vitales estén en funcionamiento (cámaras de CCTV, cámaras de refrigeración, resonancia magnética, servicios principales de iluminación, gas, oxígeno, relojes checadores etc.) En caso de no ser así, notifique de manera inmediata al jefe de turno, gerente de seguridad.

**6.7 Situaciones de falta de iluminación en la organización.**

***Guardia de seguridad***

6.7.1. Los tableros eléctricos se encuentran en planta baja y alta de las instalaciones, el personal de seguridad únicamente podrá manipular el primer tablero que se encuentra a la mano izquierda al abrir la puerta de tableros, queda estrictamente prohibido manipular cualquier otro tablero.

6.7.2 En caso que la puerta se encuentre cerrada para acceder a los tableros, se deberá sacar del sobre, la llave dejada por el biomédico para ubicar la llave de la puerta y acceder al tablero.

6.7.3. Las pastillas están rotuladas y el personal de seguridad solo podrá encender iluminación, sin manipular ninguna otra pastilla.

6.7.4. Se anotará en la bitácora la fecha y hora en que se abrió y el motivo por el cual se abrió el sobre para poder informarlo al biomédico.

**6.8 Situaciones de emergencia en cuarto de máquinas y fugas de gas.**

***Guardia de seguridad***

6.8.1. El cuarto de Máquinas de la organización alberga los controles y switch de las calderas y la planta de emergencia para las bombas contra incendio.

6.8.2. Al ingresar al cuarto, existe un tablero principal que controla todo lo eléctrico relacionado con el mismo, este switch NO DEBE SER BAJADO A MENOS QUE EXISTA UNA SITUACIÓN DE FUEGO QUE NO PUEDA SER CONTROLADO.

6.8.3. En caso de fuga de gas de las calderas, al fondo del cuarto de máquinas existe una tubería pintada de amarillo con una llave de paso para cerrarla y evitar se siga fugando el gas.

6.8.4. Se anotará en la bitácora la fecha y hora en que se abrió y el motivo por el cual se abrió el sobre para poder informarlo al biomédico.

Elaboró	Autorizó	Revisó	Libero
FRANCISCO JAVIER SALGADO AGUAS GERENTE DE SEGURIDAD	ING. CRUZ ALEJANDRO CARRERA GARCÍA DIRECTOR DE OPERACIONES	LIC. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ COORDINADORA DE CALIDAD	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA



**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD CEMA  
CENTRO DE EXCELENCIA MÉDICA EN ALTURA**



**MANUAL DE OPERACIONES DEL PERSONAL DE SEGURIDAD**

<b>Departamento / Área: Seguridad</b>	<b>Vigente a partir de: Febrero 2022</b>	<b>Clave: CEMA-MN-SE-MO-01</b>
	<b>Versión: 4.0</b>	<b>Página 8 de 12</b>

**6.9 Situaciones de conato de incendio.**

***Guardia de seguridad***

- 6.9.1. Un incendio puede ocurrir prácticamente en cualquier lugar, y se debe tener en cuenta que un pequeño fuego aparente bajo control puede fácilmente transformarse en una situación peligrosa si no actuamos con celeridad de la manera correcta. Y es que, en caso de incendio en un edificio, la extensión del fuego y sobre todo la producción de humo ocurrirán en cuestión de minutos.
- 6.9.2. Conserve la calma: no grite, no corra, no empuje. Puede provocar un pánico generalizado.
- 6.9.3. Busque el extintor más cercano y trate de combatir el fuego.
- 6.9.4. Nunca trate de combatir el fuego solo, siempre vaya acompañado por otra persona y no se exponga de manera innecesaria. En caso de no poder combatir el fuego con los medios a mano, trate de controlar la situación retirando a las personas a un lugar seguro.
- 6.9.5. Si el fuego se extiende, evacúe a las personas sin utilizar elevadores.
- 6.9.6 Si el incendio salió de control es necesario llamar a los servicios de emergencia (Bomberos).

**6.10 Situaciones de emergencia en caso de sismo**

***Guardia de seguridad***

- 6.10.1. Mantenga la calma y de ser posible tranquilice a las personas más cercanas.
- 6.10.2. Retirar al personal que esté cerca de ventanas, cancelas de vidrio, estantes u objetos que pudieran caer.
- 6.10.3. Cerrar la válvula principal de tanque estacionario que está ubicado en la azotea de la organización para evitar fugas de gas.
- 6.10.4. No permitir el uso de elevador.
- 6.10.5. Canalizar al personal a zonas seguras (cancha 4)
- 6.10.6. Brindar apoyo al personal médico en caso de ser necesaria la evacuación del inmueble.
- 6.10.7. En caso de evacuación verifique que ninguna persona quede dentro de las instalaciones.
- 6.10.8. Pedir al personal que no encienda cerillos o aparatos eléctricos que puedan ocasionar chispa.
- 6.10.9. Verificar el estado físico del edificio en compañía del personal de mantenimiento antes de que ingrese el personal a las instalaciones.

**6.11 Situaciones de emergencia en caso de amenaza de bomba.**

En caso de notificación mediante comunicación escrita o de alguna llamada directa, sobre la colocación de un artefacto explosivo en el Recinto, se procede como sigue.

***Guardia de seguridad***

Elaboró	Autorizó	Revisó	Libero
FRANCISCO JAVIER SALGADO AGUAS GERENTE DE SEGURIDAD	ING. CRUZ ALEJANDRO CARRERA GARCÍA DIRECTOR DE OPERACIONES	LIC. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ COORDINADORA DE CALIDAD	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA



**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD CEMA  
CENTRO DE EXCELENCIA MÉDICA EN ALTURA**



**MANUAL DE OPERACIONES DEL PERSONAL DE SEGURIDAD**

<b>Departamento / Área: Seguridad</b>	<b>Vigente a partir de: Febrero 2022</b>	<b>Clave: CEMA-MN-SE-MO-01</b>
	<b>Versión: 4.0</b>	<b>Página 9 de 12</b>

- 6.11.1. Copiar el texto exacto de la amenaza.
- 6.11.2. Anotar la hora y el número de teléfono por el cual se recibe la llamada
- 6.11.3. Tratar de mantener en la línea telefónica a la persona que llama para obtener la mayor información posible sobre el artefacto: ¿Dónde está?, ¿Cómo es?, ¿Por qué?
- 6.11.4. Para identificar también los siguientes detalles sobre la persona que hace la llamada:
- Sexo
  - Edad
  - Tono de voz (ronca, disfrazada, etc.)
  - Acento (nacionalidad)
  - Animosidad (llorando, alegre, etc.)
  - Ruidos de fondo
  - Indicar el nombre posible sospechoso, si le es familiar.
- 6.11.5. Informar inmediatamente al Jefe De turno y gerente de seguridad, este a su vez informará al Director de Operaciones quien será el responsable de autorizar la notificación a los cuerpos de emergencia.
- 6.11.6. Se activará el equipo de búsqueda que deben comenzar a buscar en los siguientes lugares:
- Área donde se indicó que estaba la bomba, según, la amenaza.
  - Áreas de fácil acceso al público, por ejemplo: alrededor de la verja exterior, entrada principal, baños, pasillos.
  - Áreas susceptibles a sabotaje, por ejemplo: subestación eléctrica, planta de emergencia, cuartos mecánicos.
  - Áreas controladas o cerradas, por ejemplo: oficinas de directivos, consultorios, almacenes de reactivos químicos.
- 6.11.7. Todos los sitios tienen que ser registrados y todo lo que se encuentre en dichas áreas y que no pertenezca a ellas debe ser tratado como sospechoso.
- 6.11.8. El hallazgo de un artefacto explosivo o sospechoso, requiere la presencia de los técnicos de explosivos, quienes serán notificados por la Policía.
- 6.11.9. Cuando se encuentre algún artefacto sospechoso se tomarán las siguientes medidas:
- Identificar la ubicación y mantener el artefacto en el mismo lugar.
  - El equipo de búsqueda desalojará las personas a un sitio seguro y lo más lejos posible del área de peligro.

***Director de operaciones o representante***

6.11.10. Notificará a la Policía sobre la descripción y la localización del artefacto.

***Guardia de seguridad***

- 6.11.11. Cortar la energía eléctrica en el área de peligro.
- 6.11.12. Implantar el desalojo de las instalaciones únicamente luego que el artefacto haya sido encontrado o cuando los técnicos de explosivos lo indiquen.
- 6.11.13. Evaluar tan pronto llegue a la escena de emergencia la unidad de la Policía, todos los hechos concernientes y determinará la magnitud de la emergencia.

Elaboró	Autorizó	Revisó	Libero
FRANCISCO JAVIER SALGADO AGUAS GERENTE DE SEGURIDAD	ING. CRUZ ALEJANDRO CARRERA GARCÍA DIRECTOR DE OPERACIONES	LIC. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ COORDINADORA DE CALIDAD	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA



**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD CEMA  
CENTRO DE EXCELENCIA MÉDICA EN ALTURA**



**MANUAL DE OPERACIONES DEL PERSONAL DE SEGURIDAD**

<b>Departamento / Área: Seguridad</b>	<b>Vigente a partir de: Febrero 2022</b>	<b>Clave: CEMA-MN-SE-MO-01</b>
	<b>Versión: 4.0</b>	<b>Página 10 de 12</b>

6.11.14. Cerciorarse de que la persona que recibió la llamada esté disponible para darle a la Policía y sus investigadores toda la información posible acerca de la llamada recibida y del artefacto encontrado.

6.11.15. La orden de que todo está bajo control se dará luego de haber completado el procedimiento para atender estas situaciones y de haber transcurrido un tiempo razonable de terminada la búsqueda sin hallazgos.

6.11.16. Removido el artefacto encontrado por el personal técnico de la Unidad de Explosivos, se preparará un informe completo de lo sucedido. Es de primordial importancia que ante cualquier emergencia se notifique de manera inmediata al jefe de turno y se actúe de manera rápida, ya que se debe recordar que en la organización puede haber seres humanos hospitalizados que requieran de los sistemas de soporte de vida que pueden dejar de funcionar ante cualquiera de estas eventualidades. Ante cualquier duda, se deberá de preguntar de inmediato al jefe de turno y escalarlo de manera inmediata al puesto de mando jerárquico correspondiente: jefe de turno, gerente de seguridad, director de operaciones, etc.

**6.12 Resguardo de llaves en sobre.**

***Guardia de seguridad***

Al recibir una llave de consultorio, oficina, bodega, taller o área estratégica, seguirá el siguiente procedimiento:

6.12.1. Recabar todos los datos pertinentes: nombre del usuario, área a la que pertenece la llave, cuántas llaves existen y que personas poseen duplicado.

6.12.2. Al recibir la llave, el guardia en turno, en compañía del responsable del área, acudirán al lugar para comprobar que la llave abre y cierra dicha puerta.

6.12.3. Una vez verificado que la llave abre y cierra sin contratiempos, el guardia en turno procederá a introducir la llave en el sobre que para tal fin se tenga, cerrará el sobre, lo engrapará de todas sus orillas, y firmará entre la ceja y cuerpo del sobre, solicitando que el responsable del área realice lo propio, para posteriormente colocar cinta adhesiva (preferentemente transparente) alrededor de todo el cuerpo del sobre y sobre las grapas anteriormente puestas.

6.12.4. Solicitará entonces al responsable del área que en su bitácora, este firme la fecha y hora en que el departamento de seguridad recibe en sobre sellado la llave de cierto lugar.

6.12.5. Procederá a resguardar la llave en su caseta en un lugar seguro hasta que esta sea requerida.

6.12.6. Cuando por alguna situación de emergencia, sea solicitada la llave para abrir dicho lugar, el guardia en turno deberá de:

a) Notificar de manera inmediata al gerente de seguridad y al jefe de turno, para solicitar autorización para abrir el sobre, notificando la causa de la solicitud.

b) Una vez obtenida la información, acudirá por el sobre sellado, mostrándolo a la persona que solicitó la apertura, para que de fe de que este se halla intacto.

c) En presencia de la persona solicitante, procederá a romper el sobre y a sacar la llave del mismo.

d) Junto con el solicitante acudirán al lugar y procederán a abrir la puerta, y permaneciendo en el lugar mientras dure la diligencia que haya motivado la apertura.

Elaboró	Autorizó	Revisó	Libero
FRANCISCO JAVIER SALGADO AGUAS GERENTE DE SEGURIDAD	ING. CRUZ ALEJANDRO CARRERA GARCÍA DIRECTOR DE OPERACIONES	LIC. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ COORDINADORA DE CALIDAD	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA

**MANUAL DE OPERACIONES DEL PERSONAL DE SEGURIDAD**

<b>Departamento / Área: Seguridad</b>	<b>Vigente a partir de: Febrero 2022</b>	<b>Clave: CEMA-MN-SE-MO-01</b>
	<b>Versión: 4.0</b>	<b>Página 11 de 12</b>

e) Una vez concluido el motivo de la apertura del área, el guardia en turno, en presencia del solicitante realizará nuevamente los pasos desde el punto 2 hasta el punto 5.

f) Anotará todo lo anterior en su bitácora y elaborará reporte escrito para entregarlo al día siguiente a primera hora al gerente de seguridad.

**6.13 Directorio telefónico de responsables para casos de emergencia.**

NOMBRE	PUESTO	No. CELULAR	I.D. NEXTEL
ING. ALEJANDRO CARRERA G.	DIR. OPERACIONES	771 566 1042	
FRANCISCO SALGADO A.	JEFE DE SEGURIDAD	771 795 6554	62*611*162
URIEL FUENTES	SUPERVISOR NOR-SEG	771 279 3306	62*611*197
EMERGENCIAS		911	7137 304
BOMBEROS		7137865	
TRÁNSITO DEL ESTADO		71 137 088/71 130 177	
POLICÍA MUNICIPAL		7192443	

**7. Diagrama de Flujo / Soporte Referencial (imágenes, fotos, referencias)**



Elaboró	Autorizó	Revisó	Libero
FRANCISCO JAVIER SALGADO AGUAS GERENTE DE SEGURIDAD	ING. CRUZ ALEJANDRO CARRERA GARCÍA DIRECTOR DE OPERACIONES	LIC. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ COORDINADORA DE CALIDAD	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA

MANUAL DE OPERACIONES DEL PERSONAL DE SEGURIDAD

Departamento / Área: Seguridad	Vigente a partir de: Febrero 2022	Clave: CEMA-MN-SE-MO-01
	Versión: 4.0	Página 12 de 12



**8. Resultado deseado / Entregables**

Propiciar un entorno seguro para el óptimo desarrollo de labores de la organización.

**9. Indicador (es)**

Hacer referencia al resultado programado.

Este manual no tiene indicador relacionado.

No.	TIPO	NOMBRE	ALGORITMO	OBJETIVO	FRECUENCIA DE REVISIÓN
1	PROCESO / RESULTADO		-----		

Elaboró	Autorizó	Revisó	Libero
FRANCISCO JAVIER SALGADO AGUAS GERENTE DE SEGURIDAD	ING. CRUZ ALEJANDRO CARRERA GARCÍA DIRECTOR DE OPERACIONES	LIC. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ COORDINADORA DE CALIDAD	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA