ANTAD
Asociación Nacional de Tiendas de Autoservicio y Departamentales, A.C.

Simposio de Seguridad

Jeohvaa Rocha

Subdirector de seguridad, protección y mermas

IMPORTANCIA DEL PERSONAL DE PREVENCIÓN DE PÉRDIDAS, PROTECCIÓN Y SEGURIDAD, DENTRO DE LAS EMPRESAS

Soriana

Simposio de Seguridad

ANTAD
Asociación Nacional de Tiendas de Autoservicio y Departamentales, A.C.

Historia de los colaboradores de la Seguridad Privada

Nos remontarnos a la Edad Media, donde los mercaderes contrataban a guardias para proteger sus mercancías durante los traslados.

La palabra **"vigilante"** proviene de los primeros centinelas establecidos en la Antigua Roma bajo el nombre de **«Vigiles»** durante el gobierno del emperador César Augusto y quienes con el tiempo se convirtieron en la Guardia Pretoriana**.**

Historia de los colaboradores de la Seguridad Privada

En España existían dos figuras reconocidas que desempeñaban funciones de protección y vigilancia: **los Vigilantes Jurados (los vigilantes jurados de industria y comercio) y los Guardas de Seguridad.**

Pero la aparición de **la Ley 23 en 1992** y el desarrollo del Reglamento de Seguridad Privada publicado en el BOE de **10 de enero de 1995**, acabó con estas denominaciones, implantando finalmente la que actualmente se halla en vigor: **vigilante de seguridad**.

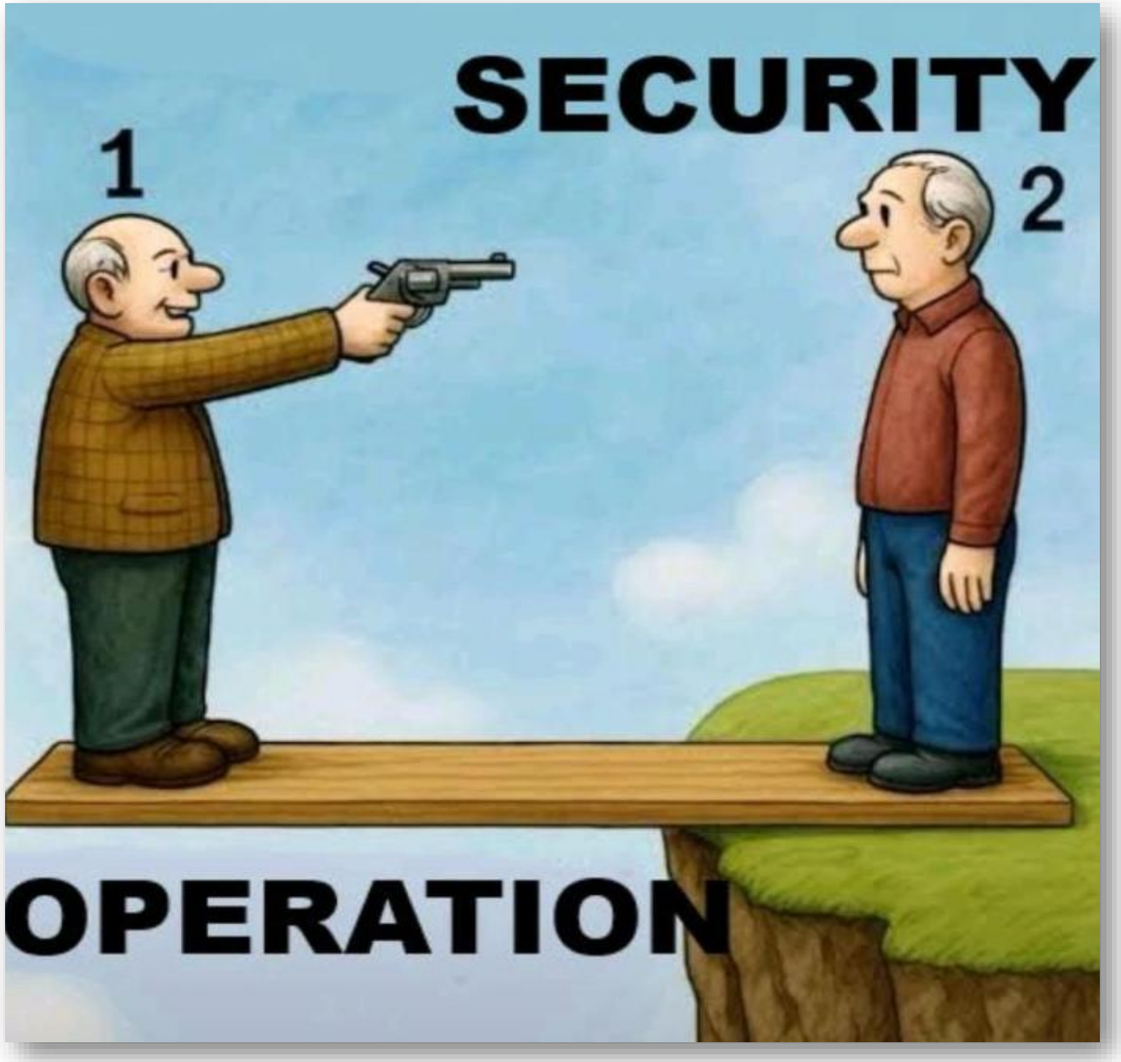
Importancia del Vigilante

El rol del **vigilante** es crucial en la protección de bienes y personas.

Con un aumento en las **necesidades de seguridad**, la labor de estos profesionales se **ha vuelto indispensable** para las empresas y la tranquilidad de la sociedad.

Problemática actual para mantener la cobertura

1. Jubilaciones
2. Carencia de talento
3. Rotación
4. Competencia
5. No somos semilleros
6. Perfiles idóneos
7. Experiencia
8. Inestabilidad personal


SECURITY
1
2
OPERATION

Por que es importante contar con personal de Seguridad

1. Garantiza la seguridad y protección de las instalaciones, así como de los empleados y visitantes.
2. Realiza los rondines de vigilancia.
3. Controla los accesos.
4. Actúa de manera rápida y eficiente en un incidente.
5. Atiende a los visitantes y clientes sin distracción.
6. Alerta ante cualquier comportamiento sospechoso o actividad delictivo.
7. Atiende incendios, robos o amenazas de violencia.
8. Se enfoca para disminuir las perdidas y daños.

Las personas pasamos la mayor parte del tiempo de nuestras vidas trabajando.

Cada trabajador destina a su empleo, en promedio, entre el 42 y el 44% de su vida.

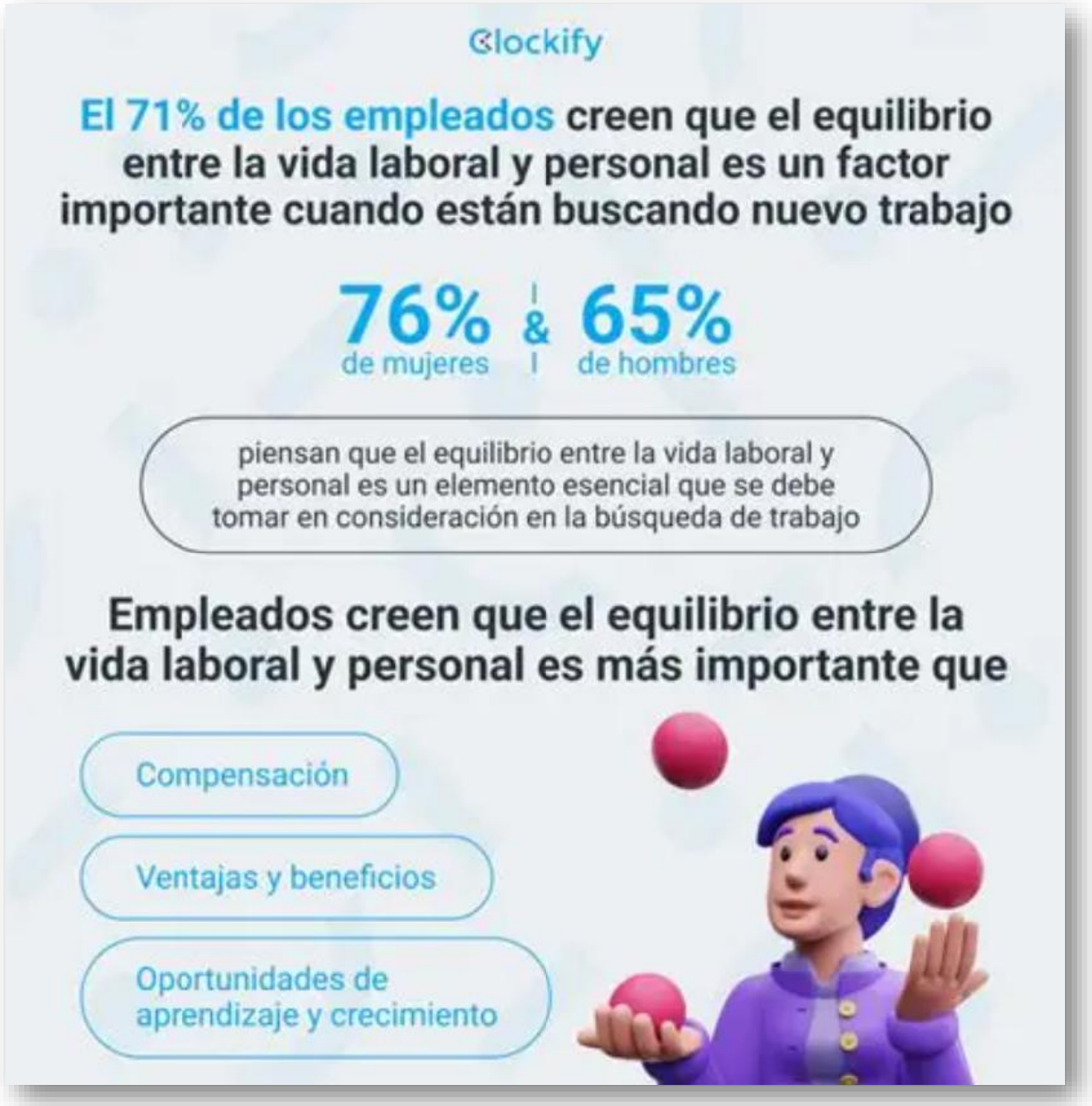
Se fue a la competencia

$$$$$$$$

??????????????

Principales motivos de rotación:

- Sueldo
- Acoso
- Maltrato
- Cambio de empleo



Simposio de Seguridad

ANTAD
Asociación Nacional de Tiendas de Autoservicio y Departamentales, A.C.

Las empresas en México están implementando diversas estrategias para superar la escasez de talento:

1. **Capacitación:** Implementar programas de desarrollo de habilidades para atraer y retener talento.

2. **Incremento de Salarios:** Mejorar la compensación para atraer y retener talento.

3. **Flexibilidad de Horarios y Lugar de Trabajo:** Ajustar las condiciones laborales a las nuevas demandas de los trabajadores.

4. **Head hunting y Outsourcing:** Utilizar servicios de head hunters o outsourcing para cubrir puestos clave.

5. **Integración Generacional:** Fomentar el aprendizaje intergeneracional para maximizar el potencial de cada segmento de la población activa.

Estas estrategias son parte de un enfoque más amplio que busca no solo cubrir vacantes, sino también mejorar la competitividad y productividad de las empresas en el país.

Porque son necesarios los vigilantes/auxiliares de PP:

1. Actúan como un filtro entre los recursos y los costos.

2. Permiten identificar y mitigar riesgos.

3. Implementan estrategias efectivas para proteger los activos de la empresa.

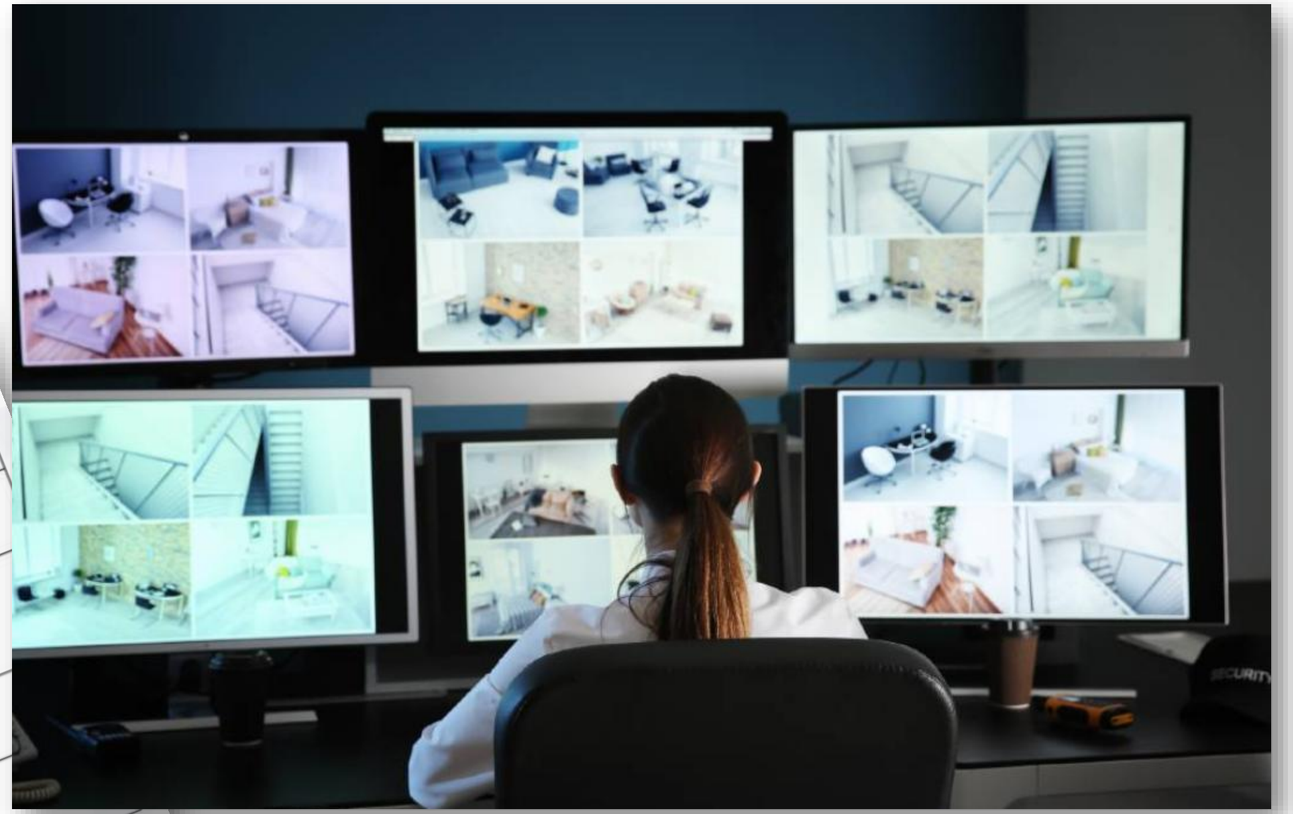
4. Fomentan una cultura de seguridad y responsabilidad.

5. Satisfacción del cliente y la moral del equipo.

¿Como reclutarlos ?

Descripción de Puesto de

Descripción	
Nombre de puesto	
Departamento	
Jornada laboral	
Horario	
Lugar de trabajo	
Relación con otros departamentos	
Supervisor directo y subordinados	
Propósito	
Funciones y responsabilidades	
Experiencia profesional previa	
Competencias y habilidades	



Descripción de puestos

Cargo: Vigilante de Seguridad / Auxiliar de Prevención de Perdidas

PERFIL DEL CARGO :

DESCRIPCIÓN GENERAL
Edad: 25-45 Años
Sexo: Masculino (preferiblemente)
Estado civil: Casado

NIVEL ACADÉMICO:
Mínimo Secundaria Completa

CONOCIMIENTOS ADICIONALES
Conocimientos y manejo de Equipos de Respuesta de Emergencias
Servicio al Cliente

EXPERIENCIA LABORAL
Preferible un año de experiencia en el área. No

RESPONSABILIDADES
Firma de responsabilidad: No
Manejo de dinero: Sí
Manejo de equipo específico: Sí
Trato con el cliente externo e interno:

CUALIDADES DE PERSONALIDAD
Buena presentación personal
Responsable.
Receptivo y Servicial
Buen manejo de las relaciones interpersonales.
Dinámico y activo.

REPORTA A
Jefe de la Tienda y Encargado de Seguridad.

SUPERVISA A
Ningún puesto.

Simposio de Seguridad

ANTAD
Asociación Nacional de Tiendas de Autoservicio y Departamentales, A.C.

Descripción del Cargo

Es responsable de la seguridad, vigilancia y custodia de los activos de la Tienda. Adicionalmente debe colaborar en el servicio y atención a clientes; así como en actividades de mantenimiento básico.

Ubicación del cargo

El cargo se ubica a un nivel operativo en todas las tiendas de la organización, salvaguardando los activos de la empresa y complementar el servicio al cliente en la gestión comercial.

Responsabilidades y Funciones.-

GESTIÓN OPERATIVA

a) Acompañar al Jefe o Asistente de Tienda en la apertura y cierre de la Tienda.
b) Controlar el ingreso de personal que labora en la tienda , tanto de personal propio como de terceros
c) Encender luces, instalaciones y equipo eléctrico de la Tienda. Así como su correcta utilización y dosificación
d) Verificar el buen funcionamiento de su equipo e instrumentos de trabajo (radios comunicación, dispositivos de seguridad etc.).
e) Revisar el espacio físico de la Tienda, entiéndase pasillos, servicios sanitarios, bodegas, probadores, puertas, ventanas, oficinas, entre otros.
f) Velar por la integridad de los activos de la empresa.

Requisitos

1. Experiencia previa en prevención de pérdidas o seguridad.
2. Conocimientos en sistemas de videovigilancia y alarmas.
3. Habilidades de observación y atención al detalle.
4. Capacidad para trabajar bajo presión y en equipo.
5. Disponibilidad para turnos rotativos y fines de semana.
6. Excelentes habilidades de comunicación.
7. Integridad y ética profesional.
8. Capacidad para redactar informes claros y precisos.
9. Formación secundaria y/o preparatoria completa (preferente).
10. Manejo básico de herramientas informáticas.

Posibles preguntas de la entrevista

1. ¿Tiene **experiencia** previa en prevención de pérdidas?
2. ¿Está **dispuesto** a trabajar en turnos rotativos?
3. ¿Cómo **actuaría** ante un incidente de robo?
4. ¿Qué **herramientas de seguridad** ha utilizado anteriormente?
5. ¿Cómo **capacitaría** al personal en prevención de pérdidas?
6. ¿Ha trabajado con **sistemas** de videovigilancia?
7. ¿Puede describir una situación en la **que evitó** una pérdida?
8. ¿Cómo maneja la **presión** en situaciones críticas?
9. ¿Está familiarizado con la redacción de informes de incidentes?
10. ¿Qué importancia le da a la ética profesional en este puesto?

Responsabilidades

- Vigilar áreas clave para **prevenir** robos y pérdidas.
- Realizar **inspecciones** regulares de instalaciones y mercancía.
- **Capacitar** al personal en políticas de prevención de pérdidas.
- **Investigar** incidentes de robo, fraude o daños.
- Mantener **registros** detallados de incidentes y actividades.
- **Colaborar** con fuerzas de seguridad externas cuando sea necesario.
- **Implementar y mejorar** procedimientos de seguridad.
- **Monitorear** sistemas de videovigilancia y alarmas.
- **Reportar** hallazgos y riesgos a la gerencia.
- **Participar** en auditorías internas de seguridad

Equipamiento y Herramientas

- **Uniformes:** Utilizar el uniforme de seguridad de manera correcta y limpia.
- **Equipos de comunicación:** Radio, teléfono, etc., para comunicarse con otros vigilantes y solicitar asistencia en caso necesario.
- **Documentos:** Hojas de registro, manuales de procedimientos, etc.
- **Iluminación:** Asegurar que el puesto de guardia esté bien iluminado.
- **Cámaras de seguridad:** Monitorear las imágenes de las cámaras para detectar cualquier actividad sospechosa.

Ciclo de Observación

- Observa

- Detecta

- Ejecuta

- Corrige

¿Qué observo?

- Daños
- Condiciones inseguras
- Malos manejos
- Desviaciones
- Falta de control
- Riesgo de incendio
- Riesgo de robo

- Riesgo por merma
- Sustracciones
- Omisiones del personal
- Saturación de mercancía
- Vacantes y perfiles de nuestra gente
- Etc.

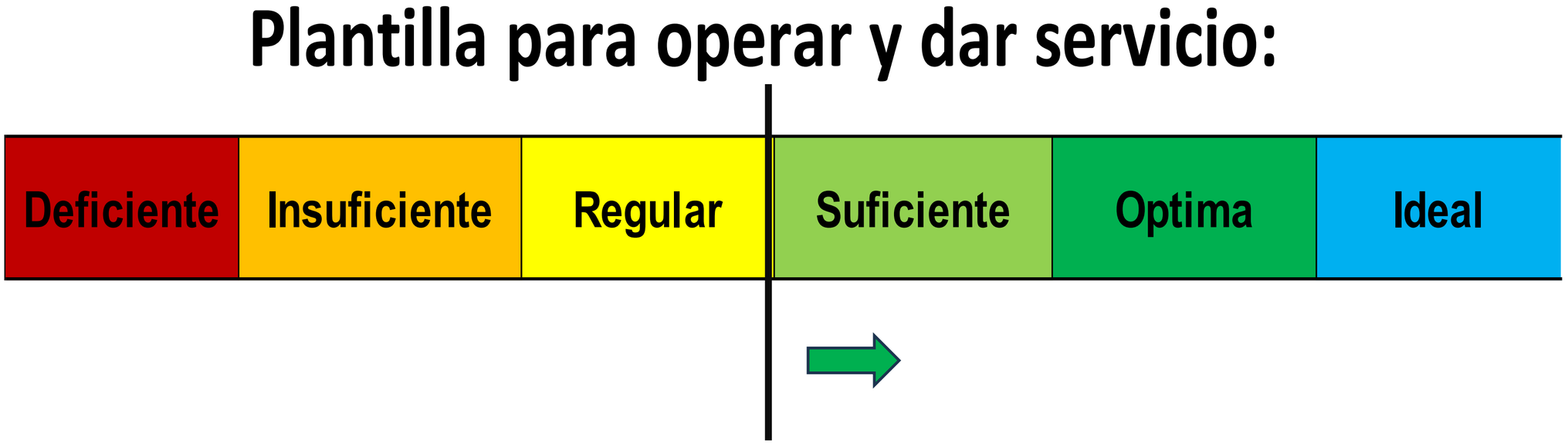
Como Motivar a tus Vigilantes:

1	Reconoce a tu equipo
2	Establece metas claras y alcanzables
3	Se buen Lider
4	Demuestarles que su trabajo tiene valor
5	Crea un clima de trabajo confortable
6	Escuchalos y ten comunicación con ellos
7	Capacitalos de manera constante

[redacted] Que logras con esto:

1	Sentido de pertenecia
2	Antigüedad
3	Respaldo
4	Lealtad y compromiso a la empresa
5	Desarrollo de gente
6	Vigilantes contentos y honestos
7	Integridad

Plantillas justas y adecuadas



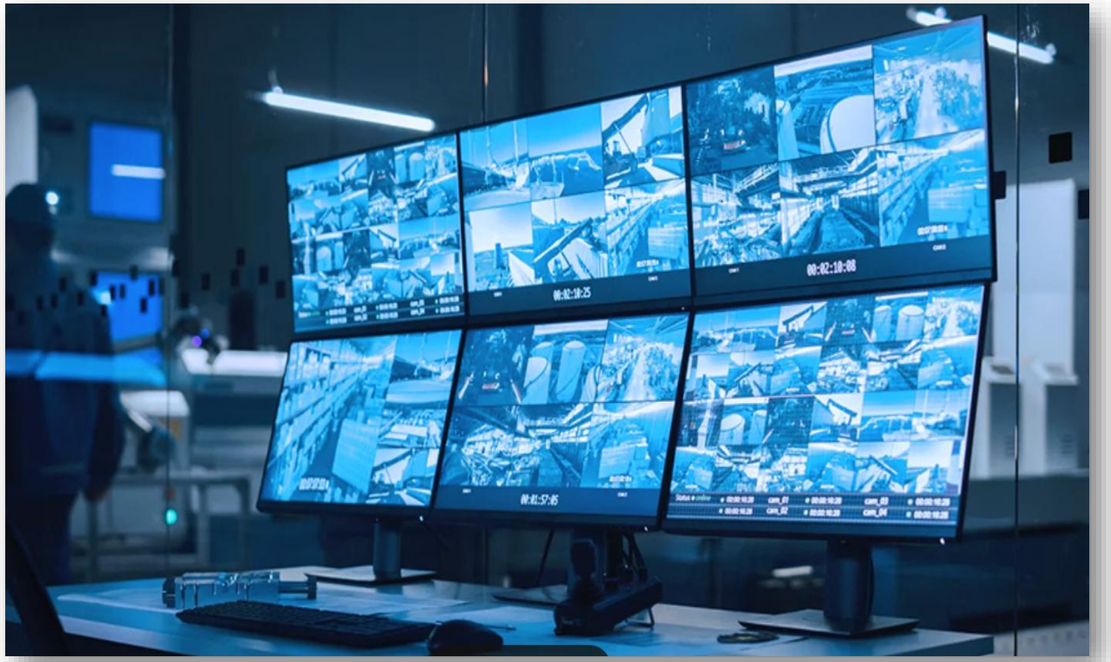
Simposio de Seguridad

ANTAD
Asociación Nacional de Tiendas de Autoservicio y Departamentales, A.C.

A quién ponemos en cada posición

Donde se requiere el vigilante:

1. Área de accesos
2. Área de recibo de mercancías (entradas y salidas).
3. Cuarto de monitoreo.
4. Rondinero
5. Zonas criticas de robo.
6. Nocturnos y cubre descanso.



Recomendaciones para un Vigilante Efectivo

- **Conocimiento del puesto:** Familiarizarse con las características del lugar, las rutas de escape, los sistemas de seguridad y las personas autorizadas a acceder.
- **Atención y concentración:** Mantener una actitud alerta y concentrada en todo momento, evitando distracciones como el uso de dispositivos móviles.
- **Comunicación efectiva:** Mantener una comunicación fluida con sus compañeros y superiores, así como con las personas a las que atiende.
- **Actitud proactiva:** Anticipar posibles problemas y tomar medidas preventivas para evitarlos.
- **Actualización constante:** Participar en cursos de capacitación para mantenerse actualizado en las últimas técnicas y procedimientos de seguridad.
- **Cumplimiento de las normas:** Respetar las normas y procedimientos establecidos por la empresa.

Legalidad y responsabilidades

Entender los límites de su **autoridad es crucial.**

Un vigilante **no puede actuar** como un oficial de policía, y cualquier exceso en el uso de la fuerza puede **tener consecuencias** legales graves.

La **capacitación legal y el conocimiento** de los **derechos de las personas** son esenciales para que el vigilante actúe de manera adecuada en cualquier situación.

Responsabilidades del vigilante en su puesto

- **Vigilancia constante:** Mantener una observación exhaustiva de la zona asignada, detectando cualquier anomalía o actividad sospechosa.
- **Control de accesos:** Autorizar y registrar la entrada y salida de personas y vehículos, verificando identificaciones y autorizaciones.
- **Prevención de incidentes:** Adoptar medidas preventivas para evitar robos, vandalismo, incendios u otros incidentes.
- **Atención al público:** Brindar información y asistencia a los visitantes de manera amable y profesional.
- **Reporte de incidentes:** Documentar y comunicar cualquier incidente o situación irregular a su superior inmediato.
- **Mantenimiento del puesto:** Asegurar que el puesto de guardia esté limpio, ordenado y equipado con los materiales necesarios.

Para ser hay que parecer IMAGEN

Postura y Lenguaje Corporal

- **Postura firme:** Mantener una postura erguida y segura transmite confianza y autoridad.
- **Expresión facial:** Mostrar una expresión seria y atenta.
- **Contacto visual:** Mantener contacto visual con las personas a las que atiende.
- **Gestos claros:** Utilizar gestos claros y concisos para comunicarse.

Medidas de Seguridad Personal

- **Autocuidado:** Mantener una buena condición física y mental para poder realizar las tareas de manera eficiente.
- **Prevención de riesgos:** Identificar y evitar los riesgos laborales.
- **Capacitación en brigadas de emergencia:** Saber cómo actuar en caso de emergencia.

La capacitación en salud mental y autogestión emocional es esencial para ayudar a los vigilantes a lidiar con estas exigencias y mantenerse efectivos en su rol.

La exposición a diversas situaciones de riesgo puede afectar la salud mental, lo que hace necesario contar con un sistema de apoyo y estrategias de afrontamiento eficaces.

Exigencias Físicas y Psicológicas

El trabajo de un **vigilante** puede ser físicamente **demandante**. La necesidad de estar de pie durante largos períodos y **realizar rondas constantes** puede resultar en fatiga física.

Asimismo, el estrés psicológico asociado a la gestión de situaciones potencialmente peligrosas es significativo. Un **vigilante** debe estar preparado para manejar **la presión** sin comprometer su desempeño.

Normas Básicas de Conducta

1. No tener familiaridades o trato preferencial, que pueda relajar la disciplina.
2. Todo subordinado que se exprese mal de un compañero en cualquier forma será severamente sancionado.
3. Incumplir el reglamento u órdenes de sus superiores.
4. Ingerir bebidas embriagantes o sustancias nocivas durante horas laborales o presentarse con indicios de haberlas ingerido.
5. Alegar una amonestación justificada de un superior.
6. Incurrir en faltas de puntualidad y esmero.
7. Vestir inapropiadamente el uniforme.
8. Mantener sin aseo y descuidado el lugar asignado para el desarrollo de las actividades.
9. Proporcionar información confidencial.
10. Realizar poses o movimientos espectaculares, innecesarios o indecorosos.
11. Asistir con impuntualidad a las academias o sesiones de capacitación que se tengan asignadas.
12. Abandono del trabajo en horario laboral o consigna asignada.
13. Abusar de la autoridad, tal como el uso innecesario o excesivo de la fuerza o violencia, uso de medios ilegales, actos u omisiones que impliquen mala voluntad.
14. Recibir donativos o favores a cambio de permitir, tolerar o ignorar actos perjudiciales a la empresa.
15. Ausencias injustificadas y acumulación de cuatro faltas en un periodo de 30 días.
16. Permitir la difusión o propagación dentro de las instalaciones de cualquier ideología política o religiosa.
17. Descuidar el manejo, custodia y control:
    - ✓ Gastos
    - ✓ Instalaciones
    - ✓ Equipos
    - ✓ Herramientas
    - ✓ Útiles
    - ✓ Información tecnológica y operativa
18. Tener participación económica o interés de cualquier índole en negocios con proveedores.
19. Simulación o alteración de operaciones, gastos y documentos.
20. Hostigamiento sexual y solicitud de favores sexuales.
21. Evitar entablar relaciones íntimas con personal de la empresa.
22. Efectuar actos inmorales dentro de la empresa.
23. Dejar de informar situaciones que puedan llegar a ser faltas o pongan en riesgo los bienes de la empresa.
24. Fumar en el interior de la tienda.
25. El incumplimiento de las normas básicas de conducta será motivo para sanción o recesión de trabajo.

1. Ley de Seguridad Privada de 1992 cuando se estableció la figura del Vigilante de Seguridad como tal, definiéndolo como una persona que, habiendo obtenido la correspondiente habilitación, está autorizada para prestar servicios de seguridad en empresas, organismos, entidades o particulares.

2. El Día de los Vigilantes de Seguridad se celebra cada 17 de enero
3. Este se celebra desde 2010, cuando la International Foundation for Protection Officers (IFPO) estableció la fecha para honrar a los vigilantes de seguridad y promover la importancia de su trabajo.

Recomendaciones finales

1. Rodéate de gente talentosa.

2. Escucha y da retroalimentación a tu gente.

3. Prepara un plan de sucesión (Semilleros).

4. Valida la correcta contratación y capacitación de la gente.

5. Reconoce lo bien hecho.

Recuerda que lo mas importante es nuestra gente, ya que gracias a ellos se logran los resultados.

Gracias por su atención Jeohvaa Rocha

GRACIAS
POR SU ATENCIÓN

Simposio de Seguridad

ANTAD
Asociación Nacional de Tiendas de Autoservicio y Departamentales, A.C.