

Protocolos de Seguridad Institucional



Protocolo de respuesta ante ingresos no autorizados **Comunidad UIC**

Objetivo

Establecer las acciones a realizar en caso de identificar dentro de las instalaciones de la Universidad la presencia de personas ajenas a la comunidad, con la finalidad de garantizar la seguridad de todos los individuos.

Definiciones

- **Subrepticio:** Que se realiza o produce de manera oculta o a escondidas
- **Detección:** Acción de descubrir o identificar la existencia de algo.
- **Control de acceso:** Conjunto de acciones y medidas de seguridad que regulan y gestiona quién puede entrar a un área física, utilizar recursos o acceder a información confidencial.
- **Rondín:** Persona encargada de vigilar o recorrer un área con el fin de prevenir o identificar situaciones de riesgo.
- **Consigna:** Instrucción, orden o protocolo específico y detallado que el personal de vigilancia debe seguir estrictamente.
- **Respuesta:** Acción de atender o reaccionar ante una situación determinada.
- **Sujeto:** Para fines del presente protocolo, se entenderá persona no identificada como miembro de la Comunidad Universitaria.
- **Intruso:** Persona que se introduce sin autorización.
- **Estado de alerta:** Situación de precaución y vigilancia activada ante la proximidad de una amenaza (natural o provocada) para activar medidas de prevención.
- **Comunidad Universitaria (UIC):** para finalidades del presente documento, se refiere al conjunto de personas que integran y conviven dentro de una institución de educación superior, incluyendo estudiantes, académicos, personal administrativo y operativo.
- **Monitor:** Persona cuya función principal es la protección y salvaguardo de bienes (propiedades, equipos, inmuebles, personas).

Alcance

Este documento es aplicable para todas las personas que se encuentren dentro de las instalaciones de la Universidad (alumnos, docentes, personal administrativo, personal externo, de vigilancia, intendencia y mantenimiento).

Participantes

- Comunidad UIC: Alumnos, docentes, personal administrativo y operativo
- Personal externo
- Personal de vigilancia
- Recursos Materiales

Lineamientos del protocolo respuesta ante ingresos subrepticios y/o no autorizados

1. Es responsabilidad de personal de vigilancia realizar con esmero, atención y en horarios señalados, las actividades referentes al control de accesos peatonal y vehicular con el fin de preservar la seguridad de personas, objetos e instalaciones de Universidad Intercontinental.
2. Toda persona que ingrese a las instalaciones de la Universidad deberá identificarse conforme a los criterios establecidos en el protocolo de control de acceso peatonal y vehicular.
3. Es responsabilidad del personal de vigilancia asegurarse que exista registro de todas las personas y vehículos que ingresan a la Universidad.
4. El monitor en turno en caseta de acceso peatonal y vehicular, deberá realizar los filtros correspondientes de identificación:
 - a. Antes de acceder a las instalaciones, el visitante deberá proporcionar los siguientes datos:
 - i. Nombre
 - ii. Lugar de procedencia
 - iii. Motivo de visita
 - iv. Área y nombre de la persona que visita
 - v. Confirmación con área correspondiente
 - b. Tras confirmar accesos, informa (por radio o teléfono) el ingreso del visitante para asegurarse que permanezca en áreas autorizadas acorde a su visita.
 - c. En caso de no confirmar, negará el acceso e invitará al visitante a retirarse de las instalaciones. De negarse, informará al supervisor de vigilancia en turno y área de seguridad para controlar la situación.
 - d. El supervisor y el gerente de seguridad se traslada al lugar de hechos, validan situación y persuaden al visitante a retirarse. En caso de negativa, proceden a solicitar apoyo de la Secretaría de Seguridad y Protección Ciudadana llamando al 911.
 - e. Mientras esperan la llegada del apoyo, deberán evitar a toda costa el ingreso del visitante.
 - f. Tras la llegada del personal de la Secretaría de Seguridad y Protección Ciudadana ceden el control de la situación.

5. El equipo de vigilancia deberá asegurarse que las personas que se encuentran dentro de las instalaciones de la Universidad permanezcan en áreas autorizadas.

Identificación de personas no autorizadas dentro de instalaciones

6. El centro de monitoreo deberá realizar revisión constante de las cámaras de videovigilancia. Cualquier alteración a la normalidad deberá informar inmediatamente al área de seguridad y solicitar la inspección física del área detectada por medio del personal de vigilancia.
7. Cualquier anomalía detectada respecto a la presencia de personas ajenas a la Comunidad Universitaria, deberá ser reportada de inmediato al área de seguridad a la extensión 1455 y 1011, o con cualquier monitor en turno para que a su vez éste de aviso a la unidad de mando a través del radio portátil.
8. Al identificar a un sujeto que no es parte de la Comunidad Universitaria, el monitor deberá abordarlo inmediatamente solicitando datos de identificación: nombre, área que visita, motivo de su estancia.
 - a. Mediante observación, debe evaluar que el sujeto no presenta alguna conducta extraña y/o la presencia de algún tipo de arma que pudiera turnar a una situación de riesgo.
 - i. En caso de identificar la presencia de alguna arma inmediatamente se activará el protocolo "Identificación de persona con portación de armas".
 - b. A través de radio, solicitará la confirmación con puertas de acceso el ingreso del sujeto, motivo de visita y aprobación de áreas correspondientes.
 - i. Confirmación afirmativa de motivo, acompaña al visitante al área correspondiente e informa seguimiento del hecho.
 - ii. Confirmación negativa de motivo, invita al sujeto a retirarse. Lo escolta a la puerta más cercana de salida e informa la situación para que el personal de vigilancia se mantenga en estado de alerta:
 1. Si por alguna razón el sujeto se niega a retirarse, se solicita apoyo de mas monitores en el área de intervención. El responsable de seguridad y supervisor de vigilancia toman el control de la situación y persuaden al sujeto al retirarse de las instalaciones.
 2. De tener una negativa, se solicitará apoyo al personal de la Secretaría de Seguridad y Protección Ciudadana llamando al 911 e informan la situación. Durante la espera, despejan el área y continúan persuadiendo al sujeto a retirarse.
 3. Al confirmar la llegada del personal de la Secretaría de Seguridad y Protección Ciudadana, brindan facilidades de acceso, dan a conocer los hechos y ceden el control total de la situación.

4. Al retirar al sujeto, realizan las acciones pertinentes que permitan volver a la normalidad rápidamente.
 5. Elaboran informe de hechos y entregan al área legal para la ejecución de las acciones que dispongan.
- c. Informan acciones realizadas y mantienen estado de alerta los monitores en turno.

Identificación de ingresos subrepticios (allanamiento)

9. El centro de monitoreo deberá realizar revisión constante de las cámaras de videovigilancia. Los monitores de cada turno deberán asegurar su permanencia y supervisión de las áreas asignadas, así como reportar cualquier anomalía que represente una alteración a la normalidad.
10. Cualquier indicio de allanamiento, deberá ser reportado inmediatamente al área de seguridad y vigilancia.
11. El monitor deberá solicitar apoyo inmediato para realizar la inspección del área. En caso de identificar al intruso, deberá actuar rápidamente:
 - a. Validar cuantos intrusos se encuentran en el hecho e informar inmediatamente para solicitar refuerzos a través del radio portátil. Deberá informar en todo momento el avance de la situación.
 - b. Realizará las acciones necesarias para despejar el área.
 - c. Identificar si el intruso cuenta con un arma. En caso confirmar se deberá evita el contacto salvaguardando la integridad física y se activará el protocolo de “Identificación de persona con portación de armas”.
 - d. Sin poner en riesgo la integridad física de las personas, realizarán las acciones necesarias para detener al intruso siempre y cuando se tenga flagrancia del delito, canalizarlo a un área segura con cámaras de videovigilancia, e informar inmediatamente el hecho.
 - e. Mantener el monitoreo ininterrumpido de la situación, asegurando que se genere evidencia gráfica de la situación y de las acciones realizadas.
 - f. Se dará informe inmediato al la Gerencia de Seguridad y Protección Civil y a la Gerencia General de PRESTESA comunicando la situación presentada y las acciones realizadas, así como confirmar las acciones a seguir.
 - g. Contactar inmediatamente al personal de la Secretaría de Seguridad y Protección Ciudadana llamando al 911 dando informe de hechos y solicitando su presencia en instalaciones.

- h. El intruso estará bajo resguardo hasta la llegada del personal de la Secretaría de Seguridad y Protección Ciudadana. Tras su llegada, dará control total de la situación, atendiendo las indicaciones señaladas por la autoridad.
- 12. Si la situación de allanamiento se presenta en turno nocturno, los esfuerzos que realicen el personal de vigilancia deberán ser coordinados, del tal modo que las áreas no queden sin vigilancia, evitando que el intruso pueda desplazarse por áreas libres y agravar la situación.
- 13. El personal de vigilancia deberá realizar el informe correspondiente, para la aplicación de las acciones legales que el área jurídica de la Universidad determine.

Consideraciones generales

- 14. Es responsabilidad del área de Seguridad y de Vigilancia, informar y solicitar a la Dirección de Recursos Materiales la reparación de cualquier cerradura, reja, puerta, cámaras, cercas, iluminación, poda de árboles, señalética, y cualquier otra situación que represente un riesgo para vulnerar los sistemas de seguridad que tiene la Universidad.
- 15. Ante una situación de allanamiento, debe prevalecer conservar la integridad física de las personas, actuar de manera oportuna y sin protagonismos.
- 16. Vigilancia está obligada a reportar a su superior jerárquico y la Gerencia de Seguridad y Protección Civil cualquier situación no contemplada en el presente protocolo de respuesta ante ingresos subrepticios y/o no autorizados