



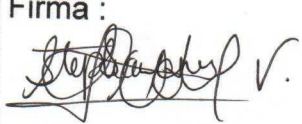
INSTRUCTIVO DE RELEVO

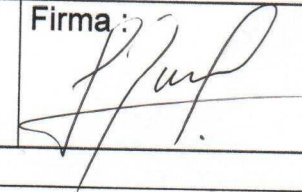
COD:
SVC-OPER-I-002

EMISIÓN:
12/01/2023

Nº EDICIÓN:
6

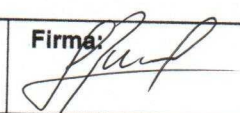
PÁG. 1 DE 8

Elaborado por:	Stephany Judith Sánchez Valladares	Firma : 
Fecha de elaboración:	09 de enero del 2023	
Cargo/área:	Asistente de Operaciones	

Aprobado por:	Marino Riveros Lama	Firma : 
Fecha de aprobación:	10 de enero del 2023	
Cargo/área:	Gerente Operaciones	

Advertencia: Prohibida su reproducción sin la
Autorización de Normalización

Aprobado por:
Marino Riveros Lama

Firma:


1. OBJETIVO

Establecer las disposiciones generales que debe cumplir el personal operativo al desarrollar el relevo, a fin de asegurar un servicio de seguridad y vigilancia que supere las expectativas de los clientes.

2. ALCANCE

El presente instructivo aplica para el personal operativo de la empresa. El incumplimiento de las disposiciones descritas en el presente documento dará lugar a las sanciones correspondientes establecidas en el Reglamento Interno de Trabajo.

3. DEFINICIONES / ABREVIATURAS**3.1. Relevo:**

Actividad programada para el reemplazo de personal en un área definida, que incluye traspaso de información y equipos vinculados al servicio.

3.2. Entrante:

Personal operativo que se hace cargo del puesto de servicio.

3.3. Saliente:

Personal operativo que es relevado en su servicio por el personal entrante.

3.4. Novedades y/u Ocurrencias del Servicio:

Toda información relevante ocurrida durante el servicio, considerando eventos, sucesos de menor a mayor importancia, nuevas consignas propias y del cliente, entre otros.

3.5. Registro de Ocurrencias:

Registro del acontecer diario durante el desarrollo del servicio.

3.6. Puesto de Servicio:

Lugar específico donde el personal operativo desarrolla sus labores de seguridad, vigilancia, custodia y/o control.

3.7. C.C.:

Centro de Control.

3.8. Personal Operativo:

Los trabajadores de la empresa, en sus diferentes niveles jerárquicos, que pertenecen al área de Operaciones.

3.9. ASS:

Agente de Servicio de Seguridad.

4. DOCUMENTOS DE REFERENCIAS

4.1. ISO 9001: 2015 Numeral 8; 8.1

5. RESPONSABLES**Gerente de Operaciones:**

Es el responsable de verificar las correctas prácticas establecidas en el presente Instructivo.

Personal Operativo:

Son los responsables de aplicar el presente Instructivo.

6. INSTRUCTIVO**6.1 DISPOSICIONES PREVIAS**

6.1.1 El personal operativo debe encontrarse en la Base de Operaciones de forma puntual en la hora de formación que les corresponde.

6.1.2 Durante la formación se procederá:

- Un minuto de meditación.

- El saludo institucional:

Supervisor: "BUENOS DIAS, BUENAS TARDES O BUENAS NOCHES"

ASS: Responden al saludo.

Supervisor: NUESTRO LEMA ES

ASS: "DISCIPLINA, VALOR Y SERVICIO"

Supervisor: ATENCION A LA LISTA...

ASS: Atención...

Terminó el Saludo.

6.1.3 El Supervisor o encargado procederá a pasar lista con la finalidad de verificar la asistencia y ecuanimidad de los ASS.

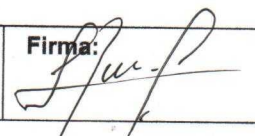
6.1.4 El Supervisor o encargado, de forma aleatoria e inopinada, procederá a tomar la prueba de alcoholemia con el equipo de alcohótest debidamente calibrado o realizará evaluaciones de

sobriedad física, debiendo reportar de forma inmediata a su superior jerárquico cualquier tipo de desviación que detecte al respecto.

- 6.1.5 El Supervisor impartirá la "Charla de Cinco Minutos".
- 6.1.6 Se procede a la distribución del servicio.
- 6.1.7 El personal operativo, según corresponda, se dirigen al C.C. a retirar sus implementos del servicio y firmar los registros que les competen.
- 6.1.7 Al dirigirse al puesto de servicio el personal operativo entrante debe portar las credenciales otorgados por la empresa para su debida identificación ante el personal operativo saliente, así como, encontrarse debidamente uniformado para prestar el servicio de manera inmediata. Se precisa que el uniforme es de uso exclusivo en el puesto de servicio.
- 6.1.8 Por ninguna circunstancia se deberá realizar el relevo fuera del puesto de servicio o sin presencia física tanto del personal operativo saliente o entrante. Asimismo, está terminantemente prohibido que el personal operativo entrante se dirija directamente al puesto de servicio, evadiendo la formación habitual, sin la autorización expresa del Gerente de Operaciones.

6.2 DISPOSICIONES COMUNES

- 6.2.1 Al hacerse cargo de su servicio el personal operativo entrante debe tomar conocimiento verbal de todas las novedades registradas durante el turno anterior, las mismas que le son comunicadas por el personal operativo saliente.
- 6.2.2 El personal operativo destacado a los diferentes puestos de servicio debe procurar conocer: los nombres y cargos de los ejecutivos de la empresa, la ubicación de los extintores y otros equipos de emergencia disponibles, la ubicación de las llaves generales del servicio de agua y energía eléctrica, entre otros elementos de seguridad. Asimismo, debe conocer y aplicar las consignas específicas del puesto de servicio.
- 6.2.3 El personal operativo entrante recibe del personal operativo saliente todos los equipos, materiales y enseres puestos en su custodia tanto para el desarrollo de su actividad como los encargados por el cliente.



- 6.2.4 En caso de deterioro, pérdida o daño de los equipos, materiales y enseres de Servic o del cliente, que son entregados para su custodia o para la realización de sus labores, se debe informar al C.C. y/o al Supervisor de turno, mediante el formato de registro respectivo, para que se adopten las medidas correspondientes.
- 6.2.5 Efectuará su relevo en forma sumaria revisando con atención el estado de las unidades vehiculares, equipos y herramientas, bienes, cercos perimétricos, iluminación y otros necesarios para el servicio.
- 6.2.6 Toda novedad y/u ocurrencia durante el relevo deberá ser informada inmediatamente a su superior inmediato y éste comunicará a la Gerencia de Operaciones.
- 6.2.7 Tanto el personal operativo entrante y el saliente deben firmar el Registro de Ocurrencias en señal de conformidad sobre el relevo.
- 6.2.8 No obstante, a lo anterior, la recepción del servicio a que se hace mención en el punto 6.2.3 estará sujeta a verificación dentro de un tiempo prudencial de acuerdo al área geográfica donde se brinda el servicio, quedando bajo su responsabilidad dejar constancia de cualquier anomalía en el Registro de Ocurrencias y comunicarlo mediante el Formato de Parte Diario.
- 6.2.9 De forma inopinada, el personal operativo saliente, se someterá a requisa por parte del personal operativo entrante.
- 6.2.10 Una vez el personal operativo saliente hace entrega del puesto de servicio debe abandonar de inmediato las instalaciones, bajo responsabilidad. Salvo disposición de sus superiores que se lo autorice claramente.

6.3 DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS

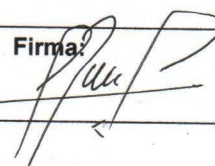
- 6.3.1 El personal operativo no puede ni debe recibir visitas de familiares o terceros durante sus turnos de servicio, salvo en casos de urgencia, previa autorización de la Gerencia.
- 6.3.2 El personal operativo no abandonará su puesto, por ninguna circunstancia, salvo que ocurriese un desastre natural o contingencia de gran magnitud, que ponga en riesgo su integridad física. En el caso de que el relevo no llegase a la hora establecida, avisará por radio y/o teléfono a su Supervisor

inmediato, el personal operativo esperará la solución de la ausencia de su compañero.

- 6.3.3 No entregará el puesto de vigilancia a un personal operativo desconocido y verificará con el Supervisor de turno o Centro de Control la conformidad del Servicio; esperando la presencia de un representante de la empresa con autoridad para proceder al relevo.
- 6.3.4 Mantendrá estricta cautela de no desproteger el puesto de vigilancia en el momento de relevo.
- 6.3.5 El personal operativo debe permanecer siempre atento en su puesto de servicio, evitando elementos que lo distraigan tales como: leer revistas, libros, periódicos, escuchar radio o música, hacer uso de dispositivos digitales para fines personales, entre otros.
- 6.3.6 Cuando al recibir el puesto de vigilancia en horas o días no laborables, observara la presencia de personal dentro de su área de responsabilidad, verificará si cuentan con la debida autorización.
- 6.3.7 El personal operativo deberá reportar, dentro de las 24 horas, a través del Formato de Parte Diario todas las novedades relevantes registradas durante su servicio, el mismo que será dirigido a la Gerencia de Operaciones.

7. REGISTROS

Código	Nombre	Responsable	Tiempo de Retención	Lugar	Disposición Final
SVC-OPER-FR-001	Registro Parte Diario	Personal Operativo	06 meses	Archivo Operaciones	Trefilado
SVC-OPER-FR-002	Registro de Ocurrencias	Personal Operativo	05 años	Archivo Operaciones	Trefilado
SVC-OPER-FR-018	Consignas Específicas del Puesto de Servicio	Personal Operativo	02 años	Archivo Operaciones	Trefilado



8. CONTROL DE CAMBIOS:

Nº Edición	Detalle de la Modificación
5	1. OBJETIVO Establecer las ~~reglas~~ disposiciones generales que debe... de los clientes.
5	2. ALCANCE El presente instructivo aplica... en el presente ~~instructivo~~ documento dará lugar a las sanciones... de Trabajo.
5	3. DEFINICIONES / ABREVIATURAS 3.8 Personal Operativo: Los trabajadores de la empresa, en sus diferentes niveles jerárquicos, que pertenecen al área de Operaciones: ~~Supervisor de Base, Supervisor de Zona, Operador de Centro de Control y Agente de Seguridad.~~ 3.10 PS: ~~Puesto de Servicio~~
5	4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA ~~4.1 Estandar BASC 5.0.2, Requisito 4.2~~
5	6.1 DISPOSICIONES PREVIAS 6.1.1 El personal operativo debe encontrarse en la Base de Operaciones de forma puntual en la hora de formación que les corresponde. 6.1.4 El Supervisor o encargado, de forma aleatoria e inopinada, procederá a tomar la prueba de alcoholemia con el equipo de alcohótest debidamente calibrado o realizará evaluaciones de sobriedad física, debiendo reportar de forma inmediata a su superior jerárquico cualquier tipo de desviación que detecte al respecto. 6.1.8 Por ninguna circunstancia..., sin la autorización ~~respectiva~~ expresa del Gerente de Operaciones.
5	6.2 DISPOSICIONES COMUNES 6.2.2 El personal operativo... agua y energía eléctrica, entre otros elementos de seguridad. Asimismo, debe conocer y aplicar las consignas específicas del puesto de servicio.

6.3 DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS

6.3.5 El personal operativo... música, hacer uso de dispositivos digitales para fines personales, entre otros.

6.3.7 El personal operativo deberá reportar, **dentro de las 24 horas...** Gerencia de Operaciones.

6.3.8 ~~El personal operativo debe registrar en el Cuaderno de Ocurrencias las inspecciones que realiza en el perímetro, tomado nota y reportando cualquier anomalía observada en las defensas (puertas, muros, cercos, etc.) a fin de tomar las acciones correctivas o preventivas del caso.~~

5

6.3.9 ~~Todas las puertas y ventanas de las instalaciones deberán contar con medidas de seguridad adecuadas de acuerdo al área en que se encuentran. El personal de seguridad debe verificar el buen estado de las cerraduras durante sus rondas de seguridad y dejar el registro correspondiente.~~

6.3.10 ~~La iluminación tanto interna como externa deberá ser adecuada, de manera que permita el normal desarrollo de las diferentes actividades y la correcta vigilancia de las diferentes zonas como incluso entradas, salidas, perímetro y estacionamientos; el personal de seguridad deberá verificar esto en sus respectivas rondas.~~

6.3.11 ~~Se tomarán minuciosamente las medidas necesarias para la identificación y retiro de personas no autorizadas, conforme a las consignas propias o estipuladas por el cliente.~~

