



UNIVERSIDAD
DE LA REPUBLICA
URUGUAY

**MANUAL BASICO DE PROCEDIMIENTOS
DEL AREA DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA
DE LA UNIVERSIDAD DE LA REPUBLICA**

Abril 2006

INDICE

INTRODUCCIÓN	4
Antecedentes, Objetivos y Metodología.....	4
Enfoque de la Seguridad y Perfil Profesional del Vigilante.....	5
DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS	7
PROCESOS CLAVES	
1. Proceso Interacción con el Público y Usuarios	7
1.1. Procedimiento de información a Público y Usuarios.....	7
2. Proceso Control de Bienes	8
2.1. Procedimiento inspección de bienes de la Institución.....	8
2.2. Apertura de ambientes para retiro de Insumos y Materiales (exclusivo para Hospital de Clínicas)	10
2.3. Procedimiento objetos perdidos.....	11
3. Proceso Control de Accesos y Espacios	12
3.1. Procedimiento de limitaciones de ingreso.....	12
3.2. Procedimiento de custodia, entrega y recepción de llaves.....	13
3.3. Procedimiento de recorrida.....	14
3.4. Procedimiento en zonas de riesgo.....	15
4. Proceso de Situaciones especiales	16
4.1. Procedimiento ante la existencia de cualquier ilícito dentro de un servicio universitario (a vía de ejemplo hurtos, rapiñas, copamien- tos, etc.....	16
4.2. Procedimiento para el control de ingreso, consumo y venta de bebidas alcohólicas y estupefacientes.....	18
4.3. Procedimiento ante conductas hostiles.....	19
4.4. Procedimiento ante actuaciones policiales que suponga el allanamiento o registro de algún servicio universitario	21

5. Proceso Gestión de Incidentes, Siniestros o Accidentes ...	22
5.1. Procedimiento para prevención y acción ante incendios.....	22
5.2. Procedimiento ante amenaza de bombas.....	24
5.3. Procedimiento ante derrumbes.....	25
5.4. Procedimiento ante inundaciones o pérdidas de agua.....	26
5.5. Procedimiento para aviso a emergencias médicas móviles.....	27
5.6. Procedimiento ante accidente de mercancías peligrosas.....	28
5.7. Procedimiento “Plan Desastre” (exclusivo para Hospital de Clínicas)	29
6. Proceso Sistemas Tecnológicos de Seguridad (transversal).....	31
6.1. Circuitos cerrados de Cámaras.....	31
6.2. Sistema de Alarma de Presencia.....	31
6.3. Sistema de Alarma de humo.....	32
6.4. Captor de llamadas.....	32
6.5. Equipos de Radiocomunicaciones.....	32
6.6. Telefonía.....	32
6.7. Herramientas informáticas.....	32
6.8. Sistema de altavoces.....	33
 PROCESOS DE APOYO	
7. Proceso Coordinación y Organización del trabajo.....	34
7.1. Procedimiento registro de novedades.....	34
7.2. Procedimiento pase de turno.....	35
7.3. Procedimiento para el porte de armas.....	36
8. Proceso Relación con otros Servicios. Comunicaciones.....	37
8.1. Procedimiento atención de central telefónica.....	37
8.2. Procedimiento recepción de correspondencia.....	38
9. Proceso Disposiciones sobre el Pabellón Nacional.....	39
9.1. Procedimiento Pabellón Nacional.....	39
10. Proceso entrega de Fallecidos(exclusivo para Hospital de Clínicas)	40
10.1. Procedimiento para testificar entrega de fallecidos.....	40
ANEXO I: Grupo de Trabajo para la elaboración del Manual Básico de Procedimiento.....	41
SIGLAS.....	43
GLOSARIO.....	44

INTRODUCCION

Antecedentes, objetivos y metodología

La génesis del presente manual se remonta a la realización de Talleres y grupos de trabajo organizados por la División de Capacitación y Formación Continua -DGP (2003-2004) donde surgió la necesidad, entre otros objetivos, de la realización de un Manual de Procedimientos para la actividad de vigilancia en la Universidad de la República.

El Taller-Laboratorio conformado a los efectos, con participación de representantes de la mayoría de los Servicios (Vigilantes, Jefes de Vigilancia, Director de Vigilancia del H.C. e Intendentes) 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.

Estos son:

- Uniformizar la actividad de los servicios de vigilancia en toda la UDELAR.
- Informar y formar sobre las actividades de vigilancia
- Establecer condiciones óptimas y mínimas de funcionamiento

Uniformizar los procedimientos del área en la UDELAR permite establecer reglas claras de desempeño. La información que brinda el manual se utilizará en la formación profesional de los actuales y futuros funcionarios afectados a la función de vigilancia y será referencia para las Autoridades Universitarias y los responsables de elaborar los planes y manuales particulares del área en cada Servicio. Generar pautas sobre las condiciones óptimas y mínimas de funcionamiento permite elaborar indicadores sobre la calidad del servicio de vigilancia, así como, sobre la trascendencia e importancia que la Dependencia Universitaria asigna a esta función.

La metodología utilizada para la elaboración del manual de procedimientos, buscó la mas amplia participación de los funcionarios que desarrollan las actividades y 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:

Grupo de trabajo Participación de Vigilantes, Jefes de Vigilancia, Intendentes y representantes de AFFUR y UTHC, en reuniones semanales de 3 horas diarias, con representación de 10 Servicios (Anexo II).

Relevamiento de los funcionarios que desempeñan tareas de vigilancia en la UDELAR (material proporcionado por la D.G.P. y la División de Capacitación y Formación Continua)

Censo a los Vigilantes. Se relevaron las variables: Servicio, edad, sexo, escalafón, grado, antigüedad en la vigilancia y en la Universidad, nivel educativo, interés en capacitarse, temas, cursos y ascensos. Participaron 228 funcionarios.

Entrega del borrador del manual de procedimientos y un Cuestionario-Consulta para realizar observaciones, modificaciones y aportes al mismo por parte de todos los integrantes del Servicio.

Reelaboración del manual en base a los aportes realizados

El cronograma de actividades para la confección del Manual fue:

Así mismo se contó con el aporte de la Facultad de Ciencias Económicas y de Administración, Cátedra de Organización y Métodos Administrativos en lo que respecta a diseño y contenido de un Manual de Procedimientos.

Abril - Agosto de 2004: Elaboración, Redacción y Diseño del Manual.

Setiembre-octubre 2004: Cuestionario sobre el Manual de Procedimientos

Noviembre-Diciembre 2004: Reelaboración del Manual y Diagramado.

Enfoque de la Seguridad y perfil profesional del Vigilante.

El manual procura definir y uniformizar un accionar común, en materia de seguridad y vigilancia, en todas las dependencias universitarias; sin desconocer las particularidades de los Servicios, en cuanto a: su ubicación geográfica, extensión de los predios, abiertos o cercados, áreas edificadas, 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, basados 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.

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 la Universidad de la República; en una institución de enseñanza pública, dedicada a la educación superior, con áreas dedicadas a la docencia, investigación, extensión, gestión y atención de la salud.

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

El desempeño requiere una actitud de prevención y no de represión, la labor no es policíaca, sino de colaboración con la Institución y de todo aquello que la comprende: a) las personas, de facilitar una estadía tranquila, confortable, no agobiada por los temas de seguridad; b) de preservación, ya sea material (bienes, equipos), como del acervo intelectual (materiales, experimentos, documentación). Requiere una acción pro activa, mas que actuar ante los problemas o meramente constatarlos, el anticiparse a los mismos. Detectar los riesgos, saber cuales son previsibles 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 o a veces en segundos, sin poder acudir a un supervisor o a las autoridades para su definición. 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 y diferenciar lo particular en lo cotidiano y rutinario, y por consiguiente en innovar en el accionar, en la labor preventiva, el renegar de limitarse solo a constatar y denunciar hechos consumados.

*Taller-Laboratorio de
Vigilantes, Jefes de Vigilantes
Director e Intendentes¹*

¹ Anexo I

DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS

1. PROCESO: INTERACCION CON EL PUBLICO Y USUARIOS
1.1. PROCEDIMIENTO: Información al Público y Usuarios
RESPONSABLE/CARGO: Vigilante
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO: <p>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.</p> <p>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 de la UdelaR.</p> <p>Situación 1: Si el Vigilante advierte personas que desconocen el edificio, deberá acercarse a éstas para informarlas o indicarles el lugar al que pretenden llegar, como así evacuar cualquier tipo de consulta si se posee la información al respecto.</p> <p>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.</p> <p>Situación 2: Si el Vigilante no posee la información requerida, debe derivar la consulta a quien pueda atenderla.</p>
REQUISITOS RECOMENDABLES: <u>Infraestructura y Tecnología</u> 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, complementado con los elementos técnicos adecuados. Los Sistemas Tecnológicos de Seguridad apoyarán las tareas del Vigilante (Proceso N°6) <u>Señalizaciones</u> Cada centro perteneciente a la UdelaR, 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. <u>Información-Coordinación:</u> Cada Servicio, Departamento o Cátedra informará correctamente al Servicio de Vigilancia lo referente a horarios y días de clases, seminarios, talleres, charlas, atención al público, entre otros. <u>Capacitación:</u> Interacción con público y Usuarios.

2. PROCESO: CONTROL DE BIENES
2.1. PROCEDIMIENTO: INSPECCION DE BIENES DE LA INSTITUCIÓN
RESPONSABLE/CARGO: Vigilante
COORDINACIÓN CON OTRAS AREAS Y CARGOS: Otros Vigilantes y Jefes de Vigilancia. Jefes de otras Áreas, Director de Departamento o División, Intendente o Decano.
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO: El personal de Vigilancia, en el desempeño de sus competencias, estará facultado para solicitar a cualquier persona, que se halle dentro de las instalaciones universitarias, 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 la tarea es preventiva y no punitiva. 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 que vacíe ella misma el contenido, sin intervenir directamente sobre los objetos existentes. Si existieren razones que hagan presumir que el propietario de los objetos (o del objeto en su caso) es el Servicio Universitario, 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 labrarán 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 tal circunstancia 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 de la UdelaR y si la propiedad de los mismos corresponde al Servicio Universitario, el funcionario actuante procurará ubicar al Jefe del 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 sí 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, Director de Departamento o División, Intendente o Decano), sobre lo actuado, para que se disponga el trámite a seguir.

Situación 3: Si la persona que porta los objetos no es funcionario de la UdelaR y se comprueba que la propiedad de los mismos corresponde al Servicio Universitario, se procederá de igual manera que en el caso anterior, con la salvedad que de ser necesario se llamará al Jefe del Servicio de dónde fueron extraídos los objetos y conjuntamente con el Servicio de Vigilancia se dará aviso a las autoridades universitarias competentes (Jefe, Director de Departamento o División, Intendente o Decano) 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 Guardabultos 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 del Vigilante (Proceso N°6)

Capacitación:

Seguridad y Vigilancia y Normativa general y específica.

Nota: 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

2. PROCESO: CONTROL DE BIENES

2.2. PROCEDIMIENTO: APERTURA DE AMBIENTES PARA RETIRO DE INSUMOS Y MATERIALES (Exclusivo para Hospital de Clínicas)

RESPONSABLE/CARGO: Vigilante

Estos locales sólo serán abiertos por el Servicio de Vigilancia cuando el Departamento que los regula está fuera de horario de funcionamiento y cuando la situación lo requiera, (Ej. Economatos, Ropería, Almacenes).

La autorización para la apertura de estos locales deberá ser dada por la autoridad competente, en estos casos el Retén de Guardia de la Dirección. La solicitud la realizará la Supervisora de Enfermería del turno correspondiente.

Además de abrir y cerrar el área, el vigilante deberá controlar, junto con el funcionario autorizado, el material que se retira. Se deberá realizar un documento con dos vías, una quedará en poder de Vigilancia y la otra quedará para el Servicio correspondiente. En el mismo se detallará: lo que se retira, nombres completos de los actuantes, las firmas, como así también fecha y hora de retiró del material.

2. PROCESO: CONTROL DE BIENES
2.3. PROCEDIMIENTO: Objetos perdidos
RESPONSABLE/CARGO: Vigilante
COORDINACIÓN CON OTRAS AREAS Y CARGOS: Jefe de Vigilancia
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO:
<p>Situación 1: El vigilante deberá identificar el objeto u objetos extraviados – tanto los encontrados por él mismo o por terceros (Se procurará contar con un testigo, en caso de suponer la existencia de valores.) – con un número y registrando en un cuaderno exclusivo para este fin 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.</p> <p>Este lugar de almacenamiento deberá ser reconocido por los usuarios, funcionarios y público en general. El mismo contará con información escrita relacionada al horario de funcionamiento y detalles de ese servicio.</p> <p>Situación 2: 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 boleta de entrega) para tales fines.</p> <p>Situación 3: 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.</p> <p>Situación 4: En caso de documentos 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 Seccional Policial más cercana.</p>
<p>Requisitos Recomendables: Infraestructura y Tecnologías: Se debería destinar un lugar exclusivo para almacenamiento de objetos perdidos. Los Sistemas Tecnológicos de Seguridad apoyarán las tareas del Vigilante (Proceso N°6) Nota: 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 de cada centro de la UdelaR.</p>

3. PROCESO: CONTROL DE ACCESOS Y ESPACIOS
3.1. PROCEDIMIENTO DE LIMITACIONES DE INGRESO
RESPONSABLE/CARGO: Vigilante
COORDINACIÓN CON OTRAS AREAS Y CARGOS: Jefe de Vigilancia. Intendente, Director, Decano.
<p>DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO:</p> <p>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.</p> <ul style="list-style-type: none"> • EN HORARIO NOCTURNO FERIADOS Y FINES DE SEMANA las dependencias universitarias cuentan con resoluciones sobre limitaciones y prohibiciones de permanencia o ingreso a las mismas. <p>Situación 1: En los casos que se <i>cierren las puertas</i>, 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 universitarias aprueben el ingreso de determinadas personas en este horario, el Vigilante controlará permanencia, identidad de las mismas y franqueará el acceso.</p> <p>Situación 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 universitarias (Directores, Decanos) las personas autorizadas a ingresar.</p> <p>Cuando deban ingresar personas en días hábiles, pero posterior al cierre del servicio universitario, en días feriados o domingos, las mismas deberán poseer autorización escrita de la autoridad del Servicio, explicitando el motivo, identificando a la o las personas (nombre, apellido, número de tarjeta o cédula de identidad) horario estimado en que permanecerán y el período que abarca la autorización. Es conveniente comunicar al Servicio de Vigilancia con una anticipación de 24 hs. como mínimo, que tales personas concurrirán al Servicio.</p> <p>Situación 3: En los casos imprevistos, la autorización de ingreso será potestad del Vigilante en consulta con las autoridades del Servicio (Jefe, Director, Intendente). 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.</p>
<p>Requisitos Recomendables:</p> <p><u>Tecnologías:</u> Los Sistemas Tecnológicos de Seguridad apoyarán las tareas del Vigilante (Proceso N°6)</p> <p><u>Capacitación:</u> En Seguridad y Vigilancia</p>

<p>3. PROCESO CONTROL DE ACCESOS Y ESPACIOS</p>
<p>3.2. PROCEDIMIENTO DE CUSTODIA, ENTREGA Y RECEPCIÓN DE LLAVES</p>
<p>RESPONSABLE/CARGO: Vigilante</p>
<p>COORDINACIÓN CON OTRAS AREAS Y CARGOS: Jefe de Vigilancia. Intendente.</p>
<p>DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO:</p> <p>El Servicio de Vigilancia está afectado a la custodia, entrega y recepción de llaves pertenecientes a la Institución.</p> <p>Situación 1: Sin excepción, el personal de Vigilancia dispondrá de las correspondientes llaves para acceder a cada una de las áreas de la Institución.</p> <p>Situación 2: En caso de <i>áreas restringidas</i> las llaves deberán encontrarse en sobre cerrado y firmado por la autoridad del Área o a quien éste autorice.</p> <p>Situación 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.</p> <p>Situación 4: A partir de la entrega de la llave el responsable será el Usuario solicitante hasta su devolución. Los funcionarios de los Servicios, Cátedras, Departamento, entre otros, son los responsables de su área de trabajo mientras permanezcan en ella.</p>
<p>Requisitos Recomendables</p> <p><u>Infraestructura y Tecnología:</u></p> <p>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.</p> <p>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).</p> <p>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.</p> <p>Los Sistemas Tecnológicos de Seguridad apoyarán las tareas del Vigilante (Proceso N°6)</p>

3. PROCESO: CONTROL DE ACCESOS Y ESPACIOS
3.3. PROCEDIMIENTO DE RECORRIDAS
RESPONSABLE/CARGO: Vigilante
COORDINACIÓN CON OTRAS AREAS Y CARGOS: Otros Vigilantes. Jefe de Vigilancia. Intendente, Director, Decano. En algunos casos con la Fuerza Pública.
<p>DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO:</p> <p>Situación 1: Los funcionarios de Vigilancia efectuarán recorridas periódicas, según capacidad y planificación del Servicio, dentro de la planta edilicia de todas las instituciones pertenecientes a la UdelaR y dentro de los límites del predio. Se involucra así a aquellas Facultades que como el Hospital de Clínicas además del edificio cuentan con un predio abierto.</p> <p>Situación 2: 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, Intendente, Director o Decano. 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.</p> <p>Situación 3: En caso de necesidad se solicitará el apoyo de los servicios competentes.</p>
<p>Requisitos Recomendables</p> <p><u>Equipamientos-Tecnologías:</u> En todos los casos se debería contar con los elementos necesarios que garanticen la efectividad de estas recorridas. Como así también la seguridad personal de los vigilantes, a modo de ejemplo: es conveniente hacer las recorridas perimetrales de a dos vigilantes como mínimo, equipados con radiocomunicaciones, linternas y cualquier elemento de protección personal (excluyendo armas), en caso de inclemencia climática, campera, equipo de lluvia, si la recorrida lo amerita. Los Sistemas Tecnológicos de Seguridad apoyarán las tareas del Vigilante (Proceso N°6)</p> <p><u>Capacitación:</u> En Seguridad y Vigilancia</p>

3. PROCESO: CONTROL DE ACCESOS Y ESPACIOS
3.4. PROCEDIMIENTO EN ZONAS DE RIESGO
RESPONSABLE/CARGO: Vigilante
COORDINACIÓN CON OTRAS AREAS Y CARGOS:
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO: Una vez identificadas estas zonas y sus determinantes de riesgos se ajustará este procedimiento al Procedimiento de Recorridas (N° 3.3.).
Requisitos Recomendables: Las Autoridades universitarias deberán definir las zonas de riesgo, tanto físico, químicos, como biológicos, en los recintos universitarios.

<p>4. PROCESO: SITUACIONES ESPECIALES</p>
<p>4.1. PROCEDIMIENTO ANTE LA EXISTENCIA DE CUALQUIER ILICITO DENTRO DE UN SERVICIO UNIVERSITARIO (A VÍA DE EJEMPLO HURTOS, RAPIÑAS, COPAMIENTOS ETC.)</p>
<p>RESPONSABLE/CARGO: Vigilante</p>
<p>COORDINACIÓN CON OTRAS AREAS Y CARGOS: Otros Vigilantes. Jefe de Vigilancia. Intendente. En algunos casos con la fuerza pública.</p>
<p>DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO:</p> <p>El funcionario de vigilancia de la Universidad de la República, en su carácter de funcionario público, tiene el deber de denunciar cualquier delito que se cometiere en el servicio universitario donde cumpliera funciones o cuyos efectos dicho servicio universitario experimentara particularmente.</p> <p>La omisión de efectuar dicha denuncia, sin perjuicio de las eventuales sanciones disciplinarias que pudieren aplicarse, hacen 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.</p> <p>En caso que el Vigilante observare situaciones que pudieren dar lugar a ilícito y según el grado de probabilidad que estime comunicará a otros vigilantes y/o a su superior (Jefe o Intendente) de tal situación con la finalidad de determinar los pasos a seguir. Siempre deberá tener en cuenta los procedimientos 1.1 (Información al público y usuarios) y 4.3 (procedimiento a emplear ante conductas hostiles).</p> <p>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 (Jefe o Intendente) para testificar y obtener apoyo, tratando de avisar con el medio que se cuente en ese momento (teléfono, radio, otro funcionario); mientras tanto vigilará la situación sin exponerse a riesgos hasta que se cuente con el apoyo necesario (por ejemplo: otro vigilante, agente 222, móvil 911). Una vez que se cuente con el apoyo requerido, evaluará la situación para su abordaje, tratando de evitar riesgos a terceros.</p> <p>El vigilante esta habilitado a realizar la detención de toda persona que sea encontrado dentro de un recinto universitario en alguna de las situaciones siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Al que intentare un delito, en el momento de disponerse a cometerlo b) Al que fugare estando legalmente detenido c) Al que sea sorprendido en delito flagrante <p>Se entiende por delito flagrante :</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Cuando se sorprende a una persona en el acto mismo de cometerlo. b) 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) Cuando, en tiempo inmediato a la comisión del delito, se encuentre a una persona con efectos u 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 entregado 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 Jerarca 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 testigos presenciales, se deberán consignar en dicho informe los datos completos de los mismos.

En caso de existir efectos u objetos vinculados al ilícito, deberá hacer entrega a la brevedad de los mismos a su Jerarca 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.

Ante la constatación personal por parte del Vigilante, o de recibir el mismo la denuncia, que se ha cometido un ilícito dentro del Servicio universitario, 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 mismos etc.)), debiendo firmar dicho documento y procurando que también sea firmado por el denunciante. Asimismo colaborará con el denunciante para realizar la denuncia correspondiente.

b) Si la constatación 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 explicitó 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 del Vigilante (Proceso N°6)

Capacitación:

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

4. PROCESO: SITUACIONES ESPECIALES

4.2. PROCEDIMIENTOS PARA EL CONTROL DE INGRESO, CONSUMO Y COMERCIALIZACIÓN DE BEBIDAS ALCOHOLICAS Y ESTUPEFACIENTES

RESPONSABLE/CARGO: Vigilante

COORDINACIÓN CON OTRAS AREAS Y CARGOS:

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO:

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

SITUACIÓN 1: Ingreso y/o consumo

Está prohibido tanto el ingreso como el consumo de alcohol o estupefacientes (drogas) en los recintos universitarios. 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 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: Comercialización

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

Requisitos Recomendables

TECNOLOGÍAS: Los sistemas tecnológicos de seguridad apoyarán las tareas del Vigilante (Proceso nº 6)

4. PROCESO: SITUACIONES ESPECIALES

4.3. PROCEDIMIENTO A EMPLEAR ANTE CONDUCTAS HOSTILES

RESPONSABLE/CARGO: Vigilante

COORDINACIÓN CON OTRAS AREAS Y CARGOS: Otros Vigilantes y Jefes de Vigilancia. Intendente. Director de Departamento o División o Decano. En algunos casos con Servicios de Emergencia o la Fuerza Pública.

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO:

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

Situación 4: En el caso que la situación se desborde, por agresividad o algún

hecho de violencia, se dará aviso a las autoridades (jefes de vigilancia, director de Departamento, Intendente, Director de División o Decano), quienes evaluarán la necesidad de apoyo por parte de la Fuerza Pública.

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

La definición de la legítima defensa es la siguiente:

AGRESIÓN ILEGÍTIMA 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 PROVOCACIÓN SUFICIENTE Quien se defiende de la ilegítima agresión, no debe haber dado causa a ella provocando al agresor con actos o palabras que hubieran estimulado su conducta.

4. PROCESO: SITUACIONES ESPECIALES

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

RESPONSABLE/CARGO: Vigilante

COORDINACIÓN CON OTRAS AREAS Y CARGOS:

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO:

En todo proceso de allanamiento o registro de un Servicio perteneciente a la Universidad de la República 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:

a) que exista una orden escrita del 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 universitaria del Servicio (Rector, Decano, Director, según corresponda). De este aviso solo se prescindirá si en la orden judicial que se le exhiba, consta 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: GESTIÓN DE INCIDENTES, SINIESTROS O ACCIDENTES
5.1. PROCEDIMIENTO: PREVENCIÓN Y ACCION ANTE INCENDIOS
RESPONSABLE/CARGO: Vigilante
COORDINACIÓN CON OTRAS AREAS Y CARGOS: Otros Vigilantes, Jefe de Vigilancia, Intendente, Director, Decano. Dirección Nacional de Bomberos, Emergencias Móviles
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO:
<p>Se deberá dar cumplimiento a las reglamentaciones vigentes en coordinación con la Dirección Nacional de Bomberos.</p> <p>Situación 1 – Prevención. El Vigilante determinará y mantendrá actualizado un <i>relevamiento de las zonas de alto riesgo</i> de incendio (zonas rojas), en coordinación con el Jefe del Área y/o Intendente. Tendrá en cuenta los sitios donde hay depósitos o se almacenan materiales inflamables (combustibles, papel, madera), centros de 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 universitario, 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.</p> <p>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. Situación 2 Prevención. Es labor del Vigilante participar en el <i>control (supervisión diaria en las recorridas internas)</i>: a) 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; b) de los nichos donde se alojan las mangueras contra incendio, que se encuentren cerrados y con los precintos en perfecto estado c) 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.</p> <p>Situación 3 En caso de recibir un aviso sobre el <i>inicio de un incendio</i>:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. El Vigilante debe solicitar calma a quien avisa y que detalle el lugar exacto del foco ígneo y causa probable que provocó el incendio. 2 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. 3.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. – 4. En forma simultánea dará aviso a Bomberos (ver Situación 5 de este mismo procedimiento). Tomar las llaves de las puertas de ingreso a la dependencia universitaria y **si hay características del siniestro lo requiere** proceder a abrir todas las puertas, para una posible evacuación masiva. 5. Dar aviso a las autoridades (Jefe, Director, Intendente, Decano). 6- Estar alerta, a la llegada del cuerpo de bomberos para facilitar su ingreso.

Situación 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, 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 se retiren al exterior del 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 universitario 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 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 para la detección, como ser 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 del Vigilante (Proceso N°6)

Planos:

Zonas de riesgo marcadas en rojo

Capacitación

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

<p>5. PROCESO: Gestión de Incidentes, Siniestros y Accidentes</p>
<p>5.2. PROCEDIMIENTO: ANTE AMENAZAS DE BOMBAS</p>
<p>RESPONSABLE/CARGO: Vigilante</p>
<p>COORDINACIÓN CON OTRAS AREAS Y CARGOS: Otros Vigilantes, Jefe de Vigilancia. Intendente, Decano, Director, Secretario. Dirección Nacional de Bomberos.</p>
<p>DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO:</p> <p>Situación 1: Ante amenaza de bomba, el funcionario de Vigilancia deberá avisar de inmediato al Sr. Decano, al Sr. Secretario y al Intendente. Se estará a la espera de lo que se resuelva. En caso de recibir la orden de solicitar la colaboración del organismo competente (Dirección Nacional de Bomberos), se dará aviso inmediato. Como medida primaria, es conveniente realizar una recorrida interna por la dependencia, para observar si existe algún bulto que pueda generar sospechas de ser un artefacto explosivo.</p> <p>Situación 2: De detectarse un posible artefacto explosivo, se organizará la evacuación del edificio. <u>Primero</u>, 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. <u>En segunda instancia</u>, con tranquilidad y con un tono de voz claro y sereno, se irá informando a los usuarios que deben retirarse del edificio, <u>caminando y en orden</u>. 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.</p> <p>Situación 3: Si el artefacto está próximo a la entrada principal, <u>se realizará la evacuación por una salida alternativa</u>. En este caso se deberá apostar un Vigilante en dicha salida.</p>
<p>Requisitos Recomendables</p> <p><u>Planes y Capacitación-Entrenamiento:</u> Los Servicios de la UdelaR deberán diseñar Planes de Evacuación.</p> <p><u>Capacitación-Entrenamiento:</u> Cursos Seguridad, entrenamientos, simulacros.</p> <p><u>Tecnologías:</u> Los Sistemas Tecnológicos de Seguridad apoyarán las tareas del Vigilante (Proceso N°6)</p>

5. PROCESO: GESTION DE INCIDENTES, SINIESTROS Y ACCIDENTES
5.3. PROCEDIMIENTO: ANTE DERRUMBE
RESPONSABLE/CARGO: Vigilante
COORDINACIÓN CON OTRAS AREAS Y CARGOS: Otros Vigilantes, Jefe de Vigilancia. Dirección Nacional de Bomberos, Emergencia Móviles.
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO:
<p>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 de personas indebidas a la zona. Realizar una inspección ocular preliminar 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 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 desprendimientos.</p>
<p>Requisitos Recomendables</p> <p><u>Planes:</u> 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.</p> <p><u>Capacitación y entrenamiento:</u> El personal debe estar entrenado, para evitar nuevos accidentes, pérdidas de tiempo, duplicar esfuerzos con tareas reiteradas y generar el caos.</p> <p><u>Tecnologías:</u> Los Sistemas Tecnológicos de Seguridad apoyarán las tareas del Vigilante (Proceso N°6)</p> <p><u>Infraestructura:</u> Los correspondientes Departamentos (Intendencia – Dir. Gral. de Arquitectura) deberán realizar las acciones de prevención correspondientes para evitar derrumbes.</p>

5. PROCESO: GESTION DE INCIDENTES, SINIESTROS Y ACCIDENTES
5.4. PROCEDIMIENTO ANTE INUNDACIONES O PÉRDIDAS DE AGUA
RESPONSABLE/CARGO: Vigilante
COORDINACIÓN CON OTRAS AREAS Y CARGOS: Jefe de Vigilancia. Intendente.
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO: <p>Situación 1: 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. Avisará al Jefe de Vigilancia, al jefe de Apoyo o al Intendente de las actuaciones preventivas realizadas y para que dispongan de las reparaciones correspondientes.</p>
Requisitos Recomendables <u>PLANOS</u> 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 <u>TECNOLOGIAS</u> Los Sistemas Tecnológicos de Seguridad apoyarán las tareas del Vigilante (Proceso N°6)

5. PROCESO: GESTION DE INCIDENTES, SINIESTROS Y ACCIDENTES
5.5. PROCEDIMIENTO: AVISO A EMERGENCIAS MÉDICAS MÓVILES
RESPONSABLE/CARGO: Vigilante
COORDINACIÓN CON OTRAS AREAS Y CARGOS: (directamente con el Servicio de Emergencia Móvil)
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO:
<p>Situación 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.</p> <p>Situación 2: Si se tratare de un Estudiante, el vigilante llevará el registro del accidente, mediante el formulario correspondiente (Formulario de accidentes de estudiantes). En caso de funcionarios, se dará aviso a Personal para seguir el procedimiento correspondiente. En todos los casos, hará una reseña breve de la situación, junto a los datos personales.</p>
Requisitos Recomendables
<u>Información:</u> En Vigilancia se expondrá en lugar visible, un aviso, con las diferentes empresas de emergencias móviles responsables del servicio cada mes.
<u>Tecnologías:</u> Los Sistemas Tecnológicos de Seguridad apoyarán las tareas del Vigilante (Proceso N°6)
<u>Administración:</u> Se instrumentará un Formulario único de registro de accidente de estudiantes
<u>Capacitación:</u> Primeros auxilios
<u>Nota:</u> Los servicios universitarios cuentan con cobertura de asistencia médica, de emergencia, que ampara a todas las personas que se encuentren dentro del recinto universitario (funcionarios docentes y no docentes, estudiantes y visitantes). La Universidad tiene un convenio, con las 4 empresas más representativas, las cuales brindan el servicio en forma rotativa, alternándose mes a mes.

5. PROCESO: GESTION DE INCIDENTES, SINIESTROS Y ACCIDENTES
5.6. PROCEDIMIENTO: ACCIDENTE DE MERCANCIAS PELIGROSAS
RESPONSABLE/CARGO: Vigilante
COORDINACIÓN CON OTRAS AREAS Y CARGOS: Otros Vigilantes, Jefes y Director de Vigilancia.
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO: En caso de accidentes de mercaderías peligrosas, químicas, biológicas o radioactivas se deberá convocar en forma automática y urgente a la Dirección Nacional de Bomberos.

5. PROCESO: GESTION DE INCIDENTES, SINIESTROS Y ACCIDENTES
5.7. PROCEDIMIENTO: PLAN DESASTRE (exclusivo Hospital de Clínicas)
RESPONSABLE/CARGO: Vigilante
COORDINACIÓN CON OTRAS AREAS Y CARGOS: Otros Vigilantes, Jefes y Director de Vigilancia.
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO: El Hospital de Clínicas como referente del sistema de Salud Nacional, conjuntamente con otros Centros Asistenciales tanto públicos como privados, forma parte de una Red Sanitaria organizada para activarse en casos imprevistos, como ser siniestros o accidentes en los cuáles existe riesgo de vida para un número importante de personas simultáneamente. El Servicio de Vigilancia del Hospital de Clínicas integra el equipo interno de la Institución denominado "Plan Desastre" teniendo tareas específicas dentro del mismo. Quien determina 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 del Servicio y teniendo en cuenta los siguientes aspectos: Los operarios de Vigilancia se agruparán en Planta Baja, 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 del ala Este para permitir el ingreso y egreso de vehículos que traigan accidentados al Hospital, tanto por Avda. Italia como por Las Heras. Se procederá a desalojar de acompañantes y pacientes la Sala de Espera de Emergencia, como el corredor principal de la misma, para permitir sin obstáculos, el ingreso de camillas y accidentados. Se procederá a habilitar puertas y coordinar con el Dpto. de Transporte para tener ascensores disponibles, a los efectos del traslado de los accidentados a los distintos sectores del Hospital incluyendo la Morgue, por parte de Enfermería y Mensajería, 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, los operarios de Vigilancia

tinuarán realizando aquellas tareas que por su naturaleza no pueden ser suspendidas, como por ejemplo la atención de la Oficina de Llaves, el control de puertas exteriores e ingreso y egreso de personas a la Institución.

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 SISTEMAS TECNOLÓGICOS DE SEGURIDAD (transversal)

DESCRIPCIÓN DE LOS SISTEMAS TECNOLOGICOS DE SEGURIDAD QUE APOYAN LOS PROCEDIMIENTOS DESCRIPTOS

TIPOS DE SISTEMAS TECNOLOGICOS 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 éstos STS.

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

6.1. Circuitos cerrados de cámaras

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 con cintas de grabación a modo de respaldo ante cualquier situación.

Este control de monitoreo no deberá afectar el resto de las tareas del 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 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 ó planta física se encuentra cerrado, ó en áreas específicas.

Para los Sistemas que funcionan con clave: 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 ó

comunicado cualquier ingreso ó recorrida 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 Radiocomunicación

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

6.6. Telefonía

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

También contar con equipos de radio mensaje, y con teléfonos celulares en caso de ser necesario.

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 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

7. PROCESO DE APOYO: Coordinación y organización del trabajo
7.1. PROCEDIMIENTO: Registro de novedades
RESPONSABLE/CARGO: Vigilante
COORDINACIÓN CON OTRAS AREAS Y CARGOS: Vigilantes y Jefes de Vigilancia
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO: <p>Situación 1: Para asegurar un correcto pase de turno, las novedades no sólo 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:</p> <ol style="list-style-type: none">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 posible.5. Firma del responsable de comunicar en el cuaderno.6. Planificación de los relevos de turno de acuerdo al personal existente.
Requisitos Recomendables <u>Tecnologías</u> Los Sistemas Tecnológicos de Seguridad apoyarán las tareas del Vigilante (Proceso N°6) <u>Nota:</u> Destacar dentro de las posibilidades a una persona responsable del pase de turno

7. PROCESO DE APOYO: Coordinación y organización del trabajo
7.2. PROCEDIMIENTO. Pase de turno
RESPONSABLE/CARGO: Vigilante
COORDINACIÓN CON OTRAS AREAS Y CARGOS: Vigilantes, Jefes de Vigilancia, Director, Intendente
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO: Situación 1: Al tomar el turno el Vigilante deberá: a) hacer un control del tablero de llaves. b) realizar recorrida 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 transcurrida media hora pasada de su turno, el Vigilante deberá comunicar al inmediato superior (Jefe, Director o Intendente), a los efectos que decida 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 éstos 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: <u>Tecnologías:</u> Los Sistemas Tecnológicos de Seguridad apoyarán las tareas del Vigilante (Proceso N°6) <u>Nota</u> Destacar dentro de las posibilidades a una persona responsable del pase de turno

7. PROCESO DE APOYO: Coordinación y organización del trabajo
7.3. PROCEDIMIENTO: Porte de armas
RESPONSABLE/CARGO: Vigilante
COORDINACIÓN CON OTRAS AREAS Y CARGOS: Vigilantes y Jefes de Vigilancia
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO: <p>El criterio general es que los Vigilantes no utilizarán armas para el desempeño de sus tareas.</p> <p>Se tomará como excepción el uso de armas en los casos que sean debidamente fundamentados, aprobados por el Consejo Directivo Central. En estos casos, deberá existir consentimiento expreso, por escrito, del Vigilante para su uso.</p>
Requisitos Recomendables <u>Capacitación:</u> El funcionario que expresamente consienta en el uso de armas, deberá ser formado en el manejo de las armas a utilizar

8. PROCESO DE APOYO: RELACION CON OTROS SERVICIOS. COMUNICACIONES
8.1. PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN DE CENTRAL TELEFÓNICA
RESPONSABLE/CARGO: Vigilante
COORDINACIÓN CON OTRAS AREAS Y CARGOS: Intendencia
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO: <p>Situación 1: Será responsabilidad del funcionario de Vigilancia atender los llamados de la Central Telefónica, fuera del horario normal de funcionamiento de dicha Central, como así también en los días no hábiles, exceptuando las Instituciones o Facultades que cubran este Servicio con personal idóneo las 24 horas los 365 días del año.</p> <p>Tendrá en cuenta el procedimiento 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.</p>
Requisitos recomendables <u>Tecnologías</u> Los Sistemas Tecnológicos de Seguridad apoyarán las tareas del Vigilante (Proceso N°6)

8. PROCESO DE APOYO: RELACION Y APOYO A OTROS SERVICIOS
8.2. PROCEDIMIENTO: RECEPCIÓN DE CORRESPONDENCIA
RESPONSABLE/CARGO: Vigilante
COORDINACIÓN CON OTRAS AREAS Y CARGOS: Intendencia
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO: <p>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 y en las Instituciones de la UdelaR que así correspondiera.</p> <p>Situación 1: 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.</p>
Requisitos recomendables <u>Tecnologías:</u> Los Sistemas Tecnológicos de Seguridad apoyarán las tareas del Vigilante (Proceso N°6) <u>Infraestructura:</u> Contará con un lugar adecuado (cajón, casillero) para asegurar la correspondencia recibida hasta su entrega

9. PROCESO DE APOYO: DISPOSICIONES SOBRE PABELLÓN NACIONAL

9.1 PROCEDIMIENTO PABELLÓN NACIONAL

RESPONSABLE/CARGO: Vigilante

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO:

Situación 1: En los Servicios universitarios 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 decrete Duelo Nacional, se deberá izar obligatoriamente el pabellón y a media asta.

Situación 3: Los días de lluvia no hay obligación de izar la bandera ni arriarla.

10. PROCESO DE APOYO: ENTREGA DE FALLECIDOS (Exclusivo Hospital de Clínicas)

10.1. PROCEDIMIENTO TESTIFICAR ENTREGA DE FALLECIDOS

RESPONSABLE/CARGO: Vigilante

COORDINACIÓN CON OTRAS AREAS Y CARGOS: Admisión de Pacientes, BNOT.

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO:

Situación 1: El funcionario de Vigilancia acompaña al personal de Admisión de pacientes o del Banco Nacional de Órganos y Tejidos (BNOT) para realizar los siguientes pasos:

- a) Testificar sobre el reconocimiento y entrega del cuerpo.
- b) Realizar las aperturas y cierres de los locales necesarios para la entrega del fallecido.

Requisitos recomendables

Tecnologías:

Los Sistemas Tecnológicos de Seguridad apoyarán las tareas del Vigilante (Proceso N°6)

ANEXO I:
INTEGRANTES DEL GRUPO DE TRABAJO
PARA LA ELABORACIÓN DEL MANUAL BASICO DE PROCEDIMIENTOS

SERVICIO	NOMBRE	CARGO/FUNCION
Facultad de Agronomía	Sergio Melo	Vigilante
Facultad de Arquitectura	Carlos Nelson	Intendente
Facultad de Ciencias	Héctor Da Silva	Vigilante
Hospital de Clínicas	Ruben Colman	Jefe de Vigilancia
Hospital de Clínicas	Carlos Fontan	Vigilante
Hospital de Clínicas	Luis Morin	Director del Servicio de Seguridad y Vigilancia
Facultad de Derecho	Andrés Reyes	Jefe de Vigilancia
Facultad de Ingeniería	Roberto Argento	Intendente
Facultad de Ingeniería	Daniel Méndez	Jefe de Vigilancia
Facultad de Medicina	Alvaro Correa	Vigilante
Facultad de Medicina	Marisa Rodríguez	Intendenta
Oficinas Centrales	Wilson Udoy	Jefe de Vigilancia
Facultad de Veterinaria	Carlos Abbiati	Vigilante
A.FF.U.R.	Fernando Ávila	Vigilante
A.FF.U.R.	Nestor Gómez	Vigilante
U.T.H.C.	Gualberto Pintos	Vigilante

SIGLAS

AFFUR - Asociación Funcionarios de la Universidad de la República

DGP- Dirección General de Personal

HC – Hospital de Clínicas

UTHC - Unión Trabajadores del Hospital de Clínicas

Udelar – Universidad de la República

GLOSARIO

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Documento 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

Pautas 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 un Servicio específico.

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.

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