



HOTEL CALINDA BEACH ACAPULCO

MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE SEGURIDAD

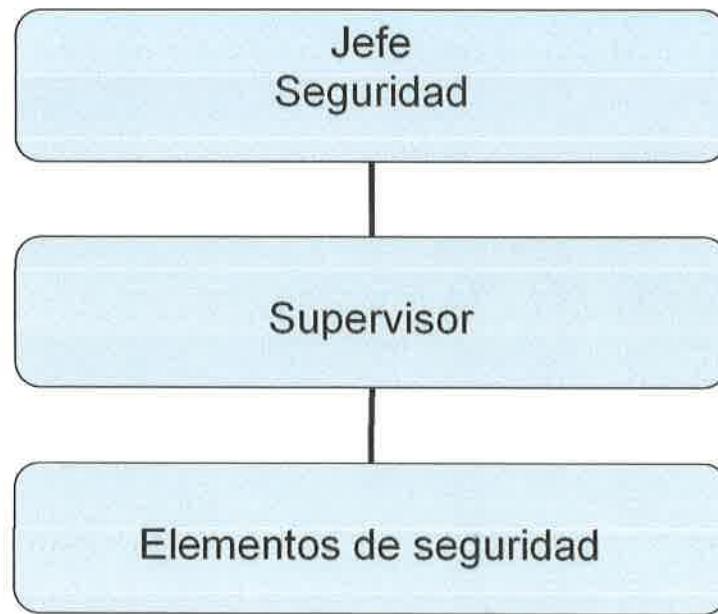
COD: Ac4

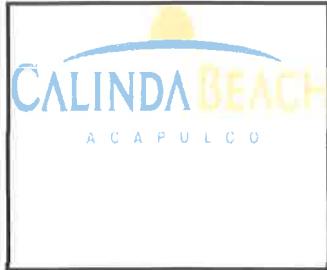
ED: 2

FECHA: 2010

HOJA: Página 1 de 17

SEGURIDAD





HOTEL CALINDA BEACH ACAPULCO

MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE SEGURIDAD

COD: Ac4

ED: 2

FECHA: 2010

HOJA: Página 2 de 17

CONTENIDO

1. OBJETIVO

2. ALCANCE

3. RESPONSABILIDAD

4. REFERENCIAS

5. DEFINICIONES

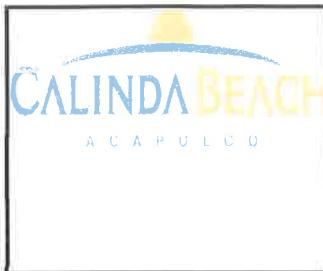
6. POLÍTICAS O CRITERIOS

7. PROCESO

- 7.1 Jefe de Seguridad
- 7.2 Supervisor de seguridad
- 7.3 Elementos de seguridad

8 ANEXOS

- 8.1 Acta Administrativa
- 8.2 Reporte de incidente auto
- 8.3 Check list hidrantes
- 8.4 Pase salida – Personal
- 8.5 Pase de salida
- 8.6 Control objetos olvidados por los huéspedes.



HOTEL CALINDA BEACH ACAPULCO

COD: Ac4

MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE SEGURIDAD

ED: 2

FECHA: 2010

HOJA: Página 3 de 17

1. OBJETIVO

Asegurar que toda situación dentro y fuera de las instalaciones, se encuentre exentos de riesgos durante los 365 días del año y las 24 horas del día.

2. ALCANCE

Aplica a todo el personal del Departamento de Seguridad.

3. RESPONSABILIDAD

- 3.1 Es responsabilidad del Gerente General vigilar que el Jefe de Seguridad cumpla con lo establecido en el presente manual.
- 3.2 Es responsabilidad del Jefe de Seguridad cumplir y hacer cumplir a todo el personal bajo su cargo con lo establecido en el presente Manual.
- 3.2 Es responsabilidad del personal de Seguridad cumplir con lo establecido en el presente documento.

4. REFERENCIAS

- 4.1 Procedimiento Maestro.

5. DEFINICIONES

5.1 Personal externo:

Es toda persona ajena al hotel que por algún motivo debe ingresar al mismo.

5.2 Tómbola:

Caja de seguridad en que se depositan los sobres de concentración de los cajeros.

	HOTEL CALINDA BEACH ACAPULCO MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE SEGURIDAD	COD: Ac4 ED: 2 FECHA: 2010 HOJA: Página 4 de 17
--	--	--

5.3 Instalaciones del Hotel:

Son las áreas de almacén, Restaurante Alberca, Playa, Solarium, lobby, lobby bar, recepción, pisos de habitaciones, salones de banquetes, pasillos, cocinas, comedor de empleados, gimnasio, sótanos, áreas de oficinas, baños de empleados y estacionamiento del hotel.

5.4 Emergencia:

Cualquier situación que requiera de atención o acciones inmediatas. Pueden ser: incendios, temblores, robos , decesos , atentados ,etc.

5.5 Sobres de Concentración:

Sobres que contienen el total de las ventas de cada cajero, ya sean en efectivo, cheques, moneda extranjera o vales.

5.6 Casetas

Espacio destinado para vigilar las entradas y salidas de colaboradores, proveedores, visitas etc. Sitio donde se mantienen las tarjetas de todo el personal, bitácoras, bases para recarga de radios y lámparas de emergencia.

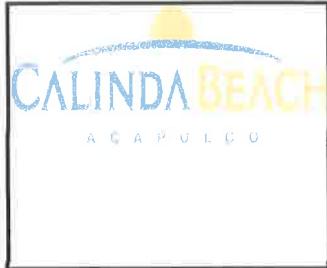
6. POLÍTICAS O CRITERIOS

- 6.1** El personal del Departamento de Seguridad debe observar en todo momento el cumplimiento de lo estipulado en el Reglamento Interior de Trabajo.
- 6.2** El Jefe de Seguridad es responsable de informar diariamente las novedades de la operación a la Central de Seguridad y Gerencia General.
- 6.3** Todo el personal de Seguridad debe mantener discreción y confidencialidad en Lo relativo a los sucesos, huéspedes, invitados especiales del hotel ó eventos Importantes.

7. PROCESO

7.1 Jefe de Seguridad.

- 7.1.1 Apoya al personal bajo su cargo en la realización de sus actividades.
- 7.1.2 Cumple con lo establecido en el Procedimiento Genérico de Requerimientos del Personal.



HOTEL CALINDA BEACH ACAPULCO

MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE SEGURIDAD

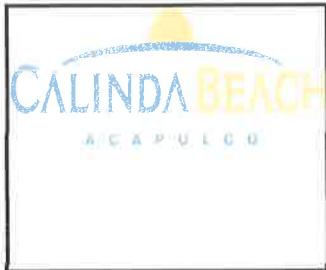
COD: Ac4

ED: 2

FECHA: 2010

HOJA: Página 5 de 17

- 7.1.3 Mantiene el control de los documentos del Sistema de Calidad que le corresponden, de acuerdo con lo establecido en el Procedimiento Genérico de Control de Documentos y Datos.
- 7.1.4 Atender las necesidades de seguridad integral (protección física, prevención de accidentes, medicina ocupacional, contaminación ambiental, protección civil, protección en general)
- 7.1.5 Mantiene la comunicación continua con todo su personal vía radiotransmisor, telefónica o verbalmente, mientras se encuentre en las instalaciones y cuando esta fuera de ellas la comunicación es mediante teléfono celular, los cuales están debidamente registrados en el departamento de teléfonos.
- 7.1.6 Mantiene contacto con las autoridades tales como: SSP, PGJ, PGR, PFP, bomberos, Protección Civil, Policía turística, registrándolo en la libreta de registros de apoyo telefónicos de emergencia.
- 7.1.7 Cumple con lo establecido en el Procedimiento Genérico de Acciones Preventivas y Correctivas.
- 7.1.8 Análisis de riesgos de incendios, sugerir medidas para disminuir el riesgo y asignar el equipo óptimo así como su inspección, su mantenimiento y registro en bitácoras
- 7.1.9 Elabora y obtiene aprobación de las Requisiciones de Compra, verificando que los datos de compra sean correctos. Ver Procedimiento Genérico de Requisiciones de Compra y Almacén.
- 7.1.10 Mantiene comunicación continua con todo su personal, ya sea telefónica, verbal o por medio de radio, para apoyarlos en sus actividades.
- 7.1.11 Realiza recorridos por las instalaciones del hotel para supervisar que no haya incidentes dentro de las mismas, registrando cualquier problema en la Bitácora.
- 7.1.12 Mantiene contacto telefónico con las autoridades judiciales correspondientes para contar con su apoyo cuando se requiera.
- 7.1.13 Investiga los hechos de los incidentes que se presenten en las instalaciones del hotel y da seguimiento.



HOTEL CALINDA BEACH ACAPULCO

COD: Ac4

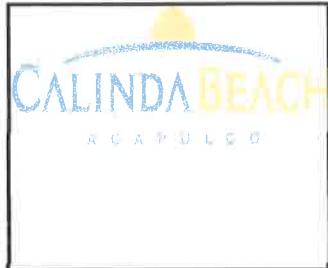
MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE SEGURIDAD

ED: 2

FECHA: 2010

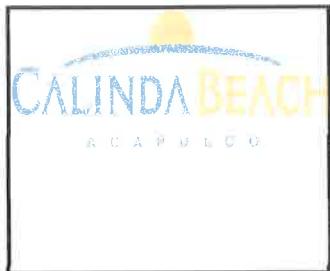
HOJA: Página 6 de 17

- 7.1.14 Coordina las actividades de su personal en caso de cualquier emergencia. Ver Procedimiento de Emergencia.
- 7.1.15 El Departamento de Seguridad apoya en las emergencias de primeros auxilios a la medida de lo posible, mientras llega el servicio médico.
- 7.1.16 Supervisa que los detectores de humo, rociadores y las alarmas de salidas de emergencia se encuentren en óptimas condiciones de operación. En caso de fallas lo reporta al departamento de Mantenimiento por medio de una Orden de Trabajo de Mantenimiento, verificando posteriormente su óptima funcionalidad. Ver Lista de Registros.
- 7.1.17 En caso de fallas de los equipos de radio transmisión, procede a hacer una requisición de compra para el mantenimiento del equipo.
- 7.1.18 Informa directamente al Gerente General vía correo de cualquier falta al reglamento, acciones correctivas o preventivas.
- 7.1.19 Apoya el trabajo en equipo con los demás departamentos que integran la organización del hotel.
- 7.1.20 Colabora con Recursos Humanos en el funcionamiento de la Comisión Mixta de Higiene y Seguridad
- 7.1.21 Revisa el reporte de parte de novedades.
- 7.1.22 Capacita continuamente al personal a su cargo y difunde el sistema de calidad, realizando juntas mensuales, registrándolas en la bitácora.
- 7.1.23 Capacita al personal de otros departamentos en cursos específicos.
- 7.1.24 En conjunto con el Gerente de Recursos Humanos y Mantenimiento elaboran, y difunden el Manual de Protección Civil, actualizándolo constantemente con los participantes de las brigadas de emergencia y a la vez cualquier cambio que se le haga a este. Ver Manual de Protección Civil.
- 7.1.25 Debe tener todos los horarios de trabajo de los diferentes departamentos del hotel, para permitir el acceso de los colaboradores.
- 7.1.26 En ausencia del jefe de seguridad, los jefes de turno llevaran la responsabilidad de las anteriores actividades.



7.2 Supervisor de seguridad

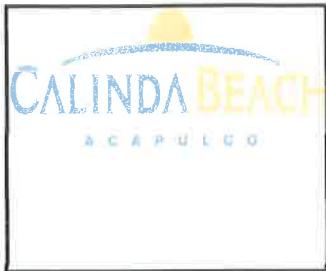
- 7.2.1 Asignan las áreas del hotel en las que deben estar los Guardias bajo su cargo verbalmente.
- 7.2.2 Apoyan al Jefe de Seguridad en el cumplimiento de sus funciones, verificando todos y cada uno de los distintos reportes realizados por los guardias de Seguridad e informando lo más relevante, plasmándolo por escrito en el Parte de Novedades.
- 7.2.3 En caso de que el Jefe de Seguridad no se encuentre en las instalaciones y se presente una situación que ponga en riesgo la integridad física o moral a la institución, clientes, huéspedes y colaboradores, el Supervisor de seguridad deberá informar vía telefónica a la Gerencia General ó Ejecutivo en Guardia y al Jefe de Seguridad . En caso de ser necesario dará parte a las autoridades correspondientes. Ver Procedimiento de Emergencia.
- 7.2.4 Realizan recorridos reportando vía radiotransmisor cualquier anomalía detectada para que los guardias a su cargo estén preparados para cualquier tipo de contingencia que pudiese poner en riesgo tanto a colaboradores como personas que se encuentren en el inmueble y sus alrededores más cercanos.
- 7.2.5 Cada uno de los Supervisores entrega consignas por escritos, para así poder dar seguimiento a entregas de órdenes, resguardo de material o equipos que sean externos o de la institución, lo anterior se lleva en una libreta de consignas la cual se cambia cada que se acaba esta libreta y se guarda durante seis meses por cualquier consulta que quiera realizar el jefe superior inmediato. Ver Lista de Registros.
- 7.2.6 Realizan recorridos en el estacionamiento del hotel, registrando sus observaciones en el formato correspondiente.
- 7.2.7 Al terminar cada uno de los turnos, es responsabilidad de cada uno de los Supervisores informar al entrante todas las consignas y novedades que se presentaron durante su turno por escrito en la libreta de consignas.
- 7.2.8 El Supervisor deberá conocer por completo todo el sistema de llenado de documentos y la forma de hacer el llenado.



- 7.2.9 Es responsabilidad de cada uno de los Supervisores elaborar acciones disciplinarias a cada uno de los elementos a su cargo, si alguno de ellos infringe el presente documento como el reglamento interior de trabajo, estas acciones tendrán que ser sustentadas con este documento y el reglamento interior, firmadas por el Jefe del Departamento, un delegado sindical ,dos testigos, el involucrado y recursos Humanos. Este archivo es de carácter confidencial, las únicas personas facultadas para su revisión una vez archivadas son: Jefe de Seguridad, Gerente de Recursos Humanos y Gerencia General.
- 7.2.10 Todos los Supervisores deberán presentarse a sus labores dentro del horario y la tolerancia estipulada en el reglamento interior de trabajo.
- 7.2.11 Verifican que todos y cada uno de los colaboradores cumplan al pie de la letra todas y cada una de las cláusulas que contienen las normas de calidad y el reglamento interior de trabajo, esto se lleva a cabo entregando un memorandum dirigido al Jefe de Seguridad con copia al Gerente General.
- 7.2.12 En ausencia de un Supervisor , el Jefe de Seguridad en coordinación con los Guardias, llevaran acabo las anteriores actividades, y en caso de que la situación que se presente este fuera de su control, tendrá la obligación de reportar vía teléfono o radio localizador al Jefe de Seguridad y este a Gerencia General. Ver Procedimiento de Emergencia.

7.3 Elementos de seguridad

- 7.3.1 Está autorizado a dar las tarjetas de empleados al Departamento de Recursos Humanos para darlas de baja, checar la entrada del colaborador, incapacidades o vacaciones, anotándose en la lista de registro de tarjetas de empleados solicitadas por Recursos Humanos.
- 7.3.2 Es responsabilidad de todos y cada uno de los guardias del departamento, conocer y dominar el presente documento.
- 7.3.3 Verifican que todos los colaboradores porten su gafete y el uniforme correspondiente dentro de las instalaciones.
- 7.3.4 Estarán al tanto que los colaboradores no hagan uso del Lobby para entrar o salir.



HOTEL CALINDA BEACH ACAPULCO

COD: Ac4

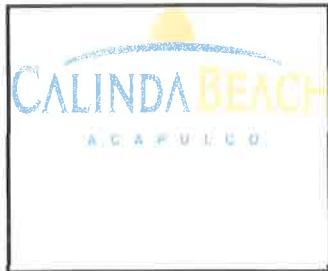
MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE SEGURIDAD

ED: 2

FECHA: 2010

HOJA: Página 9 de 17

- 7.3.5 Todo material, herramientas u objetos propiedad del hotel que desee sacar algún colaborador no podrán salir sin el pase de salida firmado por el Gerente General o Contralor General.
- 7.3.6 No permitirá el acceso de familiares de colaboradores o excolaboradores u otro tipo de personas ajenas al hotel, su acceso será por la caseta de Seguridad autorización correspondiente
- 7.3.7 Cada vez que soliciten las llaves de cualquier área, deberán de registrarse en la lista de registros de llaves en general.
- 7.3.8 Es responsabilidad de todos y cada uno de los guardias, verificar que todos los colaboradores cumplan con lo establecido dentro del reglamento interior de trabajo, de lo contrario informarán a su superior inmediato de cualquier anomalía detectada, para que él a su vez informe al Jefe Departamental quién pasará esta información al Gerente General para tomar las medidas necesarias.
- 7.3.9 Cuando se termine el video de VHS del sistema de C.C.T.V., deberá de registrarse en la lista de registro de sistema de video.
- 7.3.10 Todos los guardias deberán conocer a la perfección el llenado de todos los registros que se lleven dentro del departamento.
- 7.3.11 Todos los colaboradores deberán presentarse a sus labores dentro del horario y y/o de la tolerancia estipulada en el reglamento interior de trabajo. Solo con la Autorización del Jefe departamental se permite el acceso fuera del tiempo de tolerancia.
- 7.3.12 Verifican que los colaboradores que recibieron artículos de Lost and Found, los retiren del hotel de acuerdo al pase de salida firmado por Gerencia General ó Contraloría.
- 7.3.13 Revisan a la salida a los colaboradores, con el fin de evitar la salida de materiales o artículos de oficina no autorizados.
- 7.3.14 Verifican que la salida en horas de trabajo de los colaboradores, sea debidamente autorizada en el Pase-salida de Empleado correspondiente y entregan a Recursos Humanos el pase que les corresponde.



HOTEL CALINDA BEACH ACAPULCO

MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE SEGURIDAD

COD: Ac4

ED: 2

FECHA: 2010

HOJA: Página 10 de 17

7.3.15 Verifican que los visitantes se registren adecuadamente y entregan uno de los siguientes gafetes como identificación, para:

- Visitante
- Proveedor
- Contratista

7.3.16 Verifican que todos los aparatos o artículos que ingresen y se retiren del hotel se registren adecuadamente en el formato correspondiente.

7.3.17 Verifican que los blancos que salen del hotel sean los que están descritos en el Pase de Salida de materiales (Equipo).

7.3.18 Llevan control y registro de las llaves de los Salones de Eventos, Centro de Negocios, Gimnasio, en el formato correspondiente, así mismo llevan el mismo control de las llaves de almacén en el formato correspondiente.

7.3.19 Reportan al Jefe de Seguridad todos los incidentes que ocurran en el día, por medio del formato correspondiente.

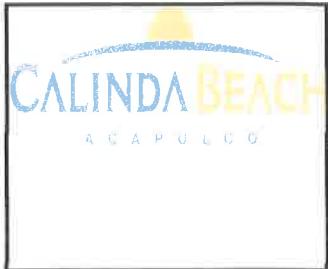
7.3.20 Hacen recorridos por el estacionamiento, apuntando cualquier anomalía en su formato.

7.3.21 Deberán realizar recorridos por el interior y playa, para verificar que todo se encuentre fuera de cualquier riesgo, anotando en cada uno de los distintos formatos con los que se cuenta en el departamento, y al final de cada turno entregar la información más relevante al Supervisor de seguridad para que el descargue y anote esta información en el Parte de Novedades.

7.3.22 Acompañan a los departamentos de Mantenimiento, Servibar, Room Service, Botones y Concierge a las habitaciones ocupadas con huésped ausente para alguna reparación, revisión, entrega de artículos o cortesías.

7.3.23 Acompañan al Cajero General a la tómbola a retirar los sobres de los cajeros departamentales para su contabilidad.

7.3.24 Acompañan a los cajeros departamentales y recepcionistas a depositar su sobre en la tómbola.



HOTEL CALINDA BEACH ACAPULCO

COD: Ac4

MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE SEGURIDAD

ED: 2

FECHA: 2010

HOJA: Página 11 de 17

- 7.3.25 Acompañan a la guardia ejecutiva a los diversos almacenes cuando es necesario sacar artículos de los mismos, asegurándose de que cuente con la requisición correspondiente.
- 7.3.26 Atienden las emergencias de acuerdo a las indicaciones del jefe de seguridad.
- 7.3.27 Asisten a cursos y juntas del departamento en forma obligatoria.
- 7.3.28 Cada uno de los guardias deberá estar capacitado para poder brindar apoyo en caso de ser necesario en una contingencia de incendio, evacuación, primeros auxilios, etc. Lo anterior es en caso que estos sucesos estén dentro de sus alcances y conocimientos, ya que existen situaciones que son imposibles de controlar por un departamento de Seguridad.
- 7.3.29 Hacen que los colaboradores respeten el reglamento interior de trabajo.
- 7.3.30 Deberán asistir a toda capacitación que se les brinde en calidad de obligatorio.
- 7.3.31 Es responsabilidad de todo guardia preguntar todas y cada una de las dudas que tengan acerca de sus funciones, para que le sean aclaradas y tenga un óptimo desarrollo dentro de sus labores.
- 7.3.32 El Guardia deberá regirse bajo las siguientes normas para su presentación personal:
1. Uniforme completo y presentable.
 2. Cabello recortado, uñas cortas y bien afeitados.
 3. Calzado negro bien lustrado.
 4. Calcetines oscuros.
 5. Con gafete
- 7.3.33 En ausencia de algún Guardia, otro Guardia realizará las actividades que le correspondan.



HOTEL CALINDA BEACH ACAPULCO

MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE SEGURIDAD

COD: Ac4

ED: 2

FECHA: 2010

HOJA: Página 12 de 17

8. ANEXOS

8.1 ACTA ADMINISTRATIVA

ACTA ADMINISTRATIVA

EN LA CIUDAD DE ACAPULCO DE JUAREZ, GUERRERO SIENDO LAS _____ HRS. DEL DIA _____ DE DE DOS MIL DIEZ EN LAS INSTALACIONES DE LA EMPRESA HIPOCAMPO, S.A. DE CV. HOTEL CALINDA BEACH ACAPULCO SE REUNEN LOS SRES.

CON LA FINALIDAD DE LEVANTAR LA PRESENTE ACTA ADMINISTRATIVA EN BASE A LOS ACONTECIMIENTOS QUE SE MANIFIESTAN A CONTINUACION

HECHOS

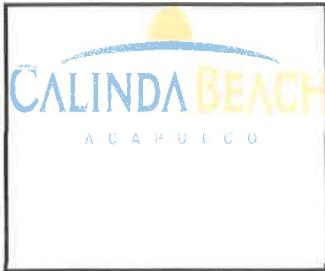
SE CIERRA ESTA ACTA ADMINISTRATIVA Y FIRMA AL CALCE LOS QUE EN ELLA INTERVIENEN PARA LOS TRAMITES LEGALES QUE CORRESPONDAN.

TESTIGO

TESTIGO

TESTIGO

ACEPTO



HOTEL CALINDA BEACH ACAPULCO

MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE SEGURIDAD

COD: Ac4

ED: 2

FECHA: 2010

HOJA: Página 13 de 17

8.2 REPORTE DE INCIDENTE AUTO
INCIDENT REPORT

ACAPULCO GRO. A _____ DE _____ DEL 2010 HORA: _____
TIME: _____

1. NOMBRE HUÉSPED

Guest Name _____

2. HABITACIÓN

Room Number _____

3. DIRECCION

Address _____

4. CIUDAD Y ESTADO

City and state _____ phone number _____

5. FECHA DE ENTRADA

Check in date _____

7. MODELO AUTO

Model of automobile: _____

8. PLACAS:

License plate tag: _____

10. RELATO DEL INCIDENTE

Details of the incident

¿Cual es su reclamo?:

What is your Reclaim? _____

GERENTE EN TURNO
Manager on duty

FIRMA DEL HUÉSPED
guest's signature

SUPERVISOR SEGURIDAD
security supervisor



HOTEL CALINDA BEACH ACAPULCO

MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE SEGURIDAD

COD: Ac4

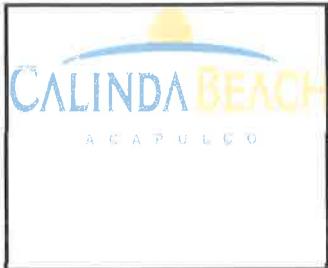
ED: 2

FECHA: 2010

HOJA: Página 14 de 17

8.3 Check List Hidrantes

CHECK LIST HIDRANTES											
SUPERVISOR: _____											
VISTO BUENO: _____											
FECHA: _____											
NIVEL	NUM.	MANGUERA				GABINETE	CHIFLON	LLAVE		SEÑAL	
		SI	NO	LIMPIA	SUCIA						
										SENC.	BAND.
OBSERVACIONES:											



HOTEL CALINDA BEACH ACAPULCO

MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE SEGURIDAD

COD: Ac4

ED: 2

FECHA: 2010

HOJA: Página 15 de 17

8.7 Pase Salida de Personal

		
PASE DE SALIDA PERSONAL		
FECHA: _____		
NOMBRE: _____	NO. EMPLEADO: _____	
DEPARTAMENTO: _____	PUESTO: _____	
HORA DE SALIDA: _____	HORARIO NORMAL De: _____ Hrs. A _____ Hrs.	
Si Regresa _____	No Regresa _____	
RAZON DEL PERMISO: _____ _____		
FIRMA TRABAJADOR	JEFE DEPARTAMENTO	RECURSOS HUMANOS



HOTEL CALINDA BEACH ACAPULCO

MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE SEGURIDAD

COD: Ac4

ED: 2

FECHA: 2010

HOJA: Página 16 de 17

8.8 Pase de salida de objetos



PASE DE SALIDA
Nº 388

TEMPORAL <input type="checkbox"/>	DEFINITIVO <input type="checkbox"/>	FECHA _____	HORA _____
		DEPARTAMENTO _____	
NOMBRE O RAZON SOCIAL _____			
DIRECCIÓN _____			
CANTIDAD	ARTÍCULO (DESCRIBA MARCA, MODELO, SERIE, COLOR)	ÁREA DE LOCALIZACIÓN	
MOTIVO DE SALIDA	REPARACIÓN <input type="checkbox"/>	LAVADO <input type="checkbox"/>	VENTA <input type="checkbox"/>
SI ES TEMPORAL, INDIQUE LA FECHA PROBABLE DE DEVOLUCIÓN	OBSEQUIO <input type="checkbox"/>	OTROS <input type="checkbox"/>	
NOMBRE Y FIRMA DE QUIEN RECIBE	VO. BOL. DEPARTAMENTO	AUTORIZÓ GERENCIA O CONSEJERIA	



HOTEL CALINDA BEACH ACAPULCO

MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE SEGURIDAD

COD: Ac4

ED: 2

FECHA: 2010

HOJA: Página 17 de 17

8.6 Control Objetos Olvidados por los huéspedes.

DEPARTAMENTO DE SEGURIDAD
CONTROL DE OBJETOS OLVIDADOS

FOLIO
NO. _____

FECHA: _____

ENTREGA: _____

RECIBE: _____

ENCONTRADO EN

OBJETO: _____
