



HOTEL VIVA VILLAHERMOSA.

COD: Ac4

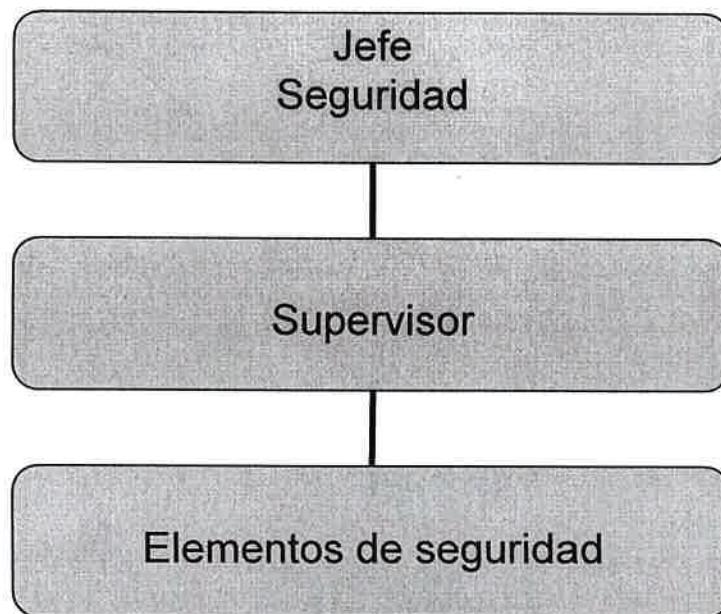
ED: 2

## MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE SEGURIDAD

FECHA: 2009

HOJA: Página 1 de 12

# SEGURIDAD



	HOTEL VIVA VILLAHERMOSA.	COD: Ac4
		ED: 2
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE SEGURIDAD	FECHA: 2009
		HOJA: Página 2 de 12

## 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**

	HOTEL VIVA VILLAHERMOSA.	COD: Ac4
		ED: 2
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE SEGURIDAD	FECHA: 2009
		HOJA: Página 3 de 12

## 1. OBJETIVO

Asegurar que toda situación dentro y fuera de las instalaciones, se encuentren 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.
- 5.3 **Instalaciones del Hotel:**

	HOTEL VIVA VILLAHERMOSA.	COD: Ac4
		ED: 2
<b>MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE SEGURIDAD</b>		FECHA: 2009
		HOJA: Página 4 de 12

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

**5.4 Emergencia:**

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

## 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.

## 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.
- 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 Lleva la relación de los lockers de colaboradores.
- 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 el radio localizador o teléfono celular, los cuales están debidamente registrados en el departamento de teléfonos.

	HOTEL VIVA VILLAHERMOSA.	<b>COD:</b> Ac4 <b>ED:</b> 2
	<b>MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE SEGURIDAD</b>	
	<b>FECHA:</b> 2009 <b>HOJA:</b> Página 5 de 12	

- 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 Aprueba las Requisiciones de Almacén.
- 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 el Reporte de Novedades del Lobby y Rondines diariamente.
- 7.1.12 Mantiene contacto telefónico con las autoridades judiciales correspondientes (Delegación Juárez) 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.
- 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 el Tablero de Incendios 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, pide al Encargado de Almacen que llame al proveedor para la reparación.

	HOTEL VIVA VILLAHERMOSA.	<b>COD:</b> Ac4 <b>ED:</b> 2
	<b>MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE SEGURIDAD</b>	
	<b>FECHA:</b> 2009 <b>HOJA:</b> Página 6 de 12	

- 7.1.18 Informa directamente al Gerente General vía memorandum de cualquier falta al reglamento, acciones correctivas o preventivas.
- 7.1.19 Controla los registros derivados de las actividades que realiza su personal, de acuerdo con lo establecido en el Procedimiento Genérico de Control de Registros. Ver Lista de Registros.
- 7.1.20 Lleva a cabo las actividades que le corresponden del Procedimiento Genérico de Auditorías Internas de Calidad.
- 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 Es encargado de controlar 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 todas las listas de asistencia (barcharts) de los diferentes departamentos del hotel, para saber los horarios 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 Jefe de turno deberá informar

	<b>HOTEL VIVA VILLAHERMOSA.</b>	<b>COD:</b> Ac4 <b>ED:</b> 2  <b>FECHA:</b> 2009 <b>HOJA:</b> Página 7 de 12
	<b>MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE SEGURIDAD</b>	

vía telefónica al Jefe de seguridad y él al mismo tiempo en caso de ser necesario dará parte a las autoridades correspondientes y a la Gerencia General. Ver Procedimiento de Emergencia.

- 7.2.4 Realizan recorridos dentro y a los alrededores del inmueble 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 Jefes de Turno 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 los estacionamientos 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 Jefes de Turno informar al Jefe de Turno entrante todas las consignas y novedades que se presentaron durante su turno por escrito en la Parte de Novedades y libreta de consignas.
- 7.2.8 El Jefe de Turno 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 Jefes de Turno 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, 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 Jefes de Turno deberán presentarse a sus labores dentro del horario y la tolerancia estipulada en el reglamento interior de trabajo.

	HOTEL VIVA VILLAHERMOSA.	<b>COD:</b> Ac4 <b>ED:</b> 2
	<b>MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE SEGURIDAD</b>	

- 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 Jefe de Turno, 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 Cada vez que salga el personal del departamento de Ventas a sus visitas, deberán de registrarse en la lista de registro de salidas de colaboradores del departamento de Ventas.
- 7.3.5 Cada vez que soliciten la llave de caja de seguridad, se tienen que registrar en la lista de registro de llaves de cajas de seguridad.
- 7.3.6 Cada vez que saquen o entreguen el radio de la guardia ejecutiva, deberán registrarse en la lista de registros de radio de la guardia ejecutiva.
- 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

	<b>HOTEL VIVA VILLAHERMOSA.</b>	<b>COD:</b> Ac4 <b>ED:</b> 2
	<b>MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE SEGURIDAD</b>	

detectada, para que él a su vez informe al Jefe Departamental quién pasará está 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 Jefes de Turno deberán presentarse a sus labores dentro del horario y y/o de la tolerancia estipulada en el reglamento interior de trabajo.
- 7.3.12 Verifican que los colaboradores que recibieron artículos de Lost and Found, los retiren del hotel de acuerdo al Memorandum de relación de Lost and Found que envía el departamento de Ama de Llaves. Ver lista de Registros del Departamento.
- 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 del personal interno en horas de trabajo, sea debidamente autorizada en el Pase-salida de Empleado correspondiente y entregan a Recursos Humanos la copia de dicho pase que les corresponde.
- 7.3.15 Verifican que los visitantes se registren adecuadamente y entregan uno de los siguientes gafetes como identificación, para:
  - Visitante
  - Proveedor
- 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 equipos 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, Ropería, Llave Maestra y SPA, en el formato correspondiente, así mismo llevan el mismo control de las llaves de almacén en el formato correspondiente.

	HOTEL VIVA VILLAHERMOSA.	COD: Ac4
		ED: 2
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE SEGURIDAD	FECHA: 2009
		HOJA: Página 10 de 12

- 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 los alrededores del inmueble, 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 y Botones 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.
- 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.

	<b>HOTEL VIVA VILLAHERMOSA.</b>	<b>COD:</b> Ac4 <b>ED:</b> 2
	<b>MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE SEGURIDAD</b>	<b>FECHA:</b> 2009 <b>HOJA:</b> Página 11 de 12

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. Corbata que haga juego con el uniforme.
5. Calcetines oscuros.
6. Con gafete y portar el pin del Geneve

7.3.33 En ausencia de algún Guardia, otro Guardia realizará las actividades que le correspondan.

	<b>HOTEL VIVA VILLAHERMOSA.</b>	<b>COD:</b> Ac4 <b>ED:</b> 2
	<b>MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE SEGURIDAD</b>	<b>FECHA:</b> 2009 <b>HOJA:</b> Página 12 de 12

## 8. ANEXOS