

- MATERIAL DE ESTUDIO -

Procedimientos para el ámbito de Vigilancia

Introducción:

Uno de los propósitos fundamentales para el mejoramiento de las funciones del personal de vigilancia de la Universidad Nacional de Mar del Plata, es la revisión constante y actualización de los sistemas, estructuras y procedimientos de trabajo en las diferentes dependencias en donde se brinda el servicio.

Esta guía es un instrumento de apoyo al quehacer institucional y está previamente diseñada como documento fundamental para la coordinación, dirección, evaluación y control, así como para la consulta en el desarrollo cotidiano de actividades.

Se ha considerado conveniente la elaboración de la presente guía técnica con el objeto de brindar la orientación necesaria para el personal de vigilancia.

Objetivo:

Proporcionar un instrumento técnico-administrativo que norme los procedimientos con uniformidad y contenido que permita optimizar el funcionamiento de la actividad del Servicio de Vigilancia de la UNMdP.

Con la adopción y manejo de la siguiente guía se facilitará el trabajo, contribuyendo a contar con herramientas técnicas que permitan un mejor y profundo conocimiento del funcionamiento del servicio.

“Las normas y ejemplos que se especifican o detallan son guías para actuar y no intentan de ninguna manera cercenar la capacidad individual de cada integrante del personal de vigilancia para resolver situaciones nuevas, circunstancias especiales o extraordinarias que se deban resolver en el acto. Sabiendo que preparar con antelación los actos es anticiparse a una dificultad.”


OSVALDO DE FELIPE
Secretario de Consejo Superior
de Instituciones


Esta guía procura definir y uniformar un accionar común en materia de seguridad y vigilancia en todas las dependencias universitarias, sin desconocer las particularidades de los servicios en cuando a: su ubicación, extensión, tipo de usuarios y horarios de funcionamiento.

El objetivo de lo detallado a continuación es que el equipo del personal de vigilancia contribuya al bienestar de los usuarios y público en general, como asimismo, al cuidado de las instalaciones y preservación del mobiliario y equipos.

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:

1. Personas: facilitar una estadía tranquila y confortable.
2. De preservación del patrimonio: ya sea material (bienes o equipos) como de las instalaciones y los inmuebles.

Las pautas que se describen a continuación son guías para actuar y los procedimientos se apoyan y complementan en la experiencia, la información y el profesionalismo del personal de vigilancia.


OSVALDO DE FELIPE
Secretario de Consejo Superior
y Relaciones Institucionales
UNMdP

Informe de tareas del Personal de Vigilancia de la Universidad Nacional de Mar del Plata

La vigilancia cumple la función de prevención, protección de bienes (muebles e inmuebles) y personas (trabajadores o visitantes) que se encuentren dentro del establecimiento donde cumplen sus funciones, ya sea durante el desarrollo de eventos privados o públicos llevados a cabo en el ámbito de la Universidad.

Dirección

Corresponde al Director, el ejercicio de las facultades inherentes a la organización del trabajo, sin perjuicio de las instrucciones que para el buen funcionamiento del mismo, puedan ser dadas por la Dirección General o Subsecretaría correspondiente, sin que estas puedan sobrepasar bajo ningún concepto la presente guía.

Supervisión

El Supervisor resolverá eventualidades del turno y/o edificio en el que esté supervisando, debiendo tener contacto permanente, con todos los puestos de la Universidad en los que se hubiera encomendado al personal del servicio. Será el encargado de dar aviso a los servicios de urgencia, ambulancias, bomberos, policía, autoridades responsables de las áreas de la Universidad.

Integrantes

Personal universitario, con adecuada y progresiva capacitación.

OSVALDO DE FELIPE
Secretario de Consejo Superior
y Relaciones Institucionales
UNMDP

De las Funciones del Personal de Vigilancia

1) El personal dispuesto en los puestos respectivos dará aviso inmediato a su supervisor en caso de:

- a) cualquier intento de intrusión, desorden, negativa a la identificación de los visitantes, intrusión de animales.
- b) detección de roedores u otros animales o insectos.
- c) acumulación de residuos fuera de lugar.
- d) sobre eventuales retiros de las personas.
- e) interrupción o desperfectos en el funcionamiento de alguno de los servicios (energía eléctrica, gas, agua, desagües, rotura de vidrios, ascensores, etc).

2) Velará por el cierre de puertas, ventanas y control de luces en los espacios en los que no se estén desarrollando actividades.

3) Efectuará recorridas periódicas, según la planificación. Siempre dentro de los límites del predio.

4) En el caso de detectar cualquier tipo de irregularidad, dependiendo de la misma, deberá comunicarse con las áreas involucradas y asentarla en el Libro de Actas.

Cada uno de los puestos de trabajo deberá contar con los teléfonos de contacto de: Servicios de Emergencia (bomberos, policía, ambulancia, etc.), Servicio Universitario de Salud y Supervisores.

5) De ser necesario solicitar apoyo a los servicios competentes.

6) Recogerá objetos eventualmente olvidados, (material didáctico, prendas de vestir, enseres de estudio, etc.) registrando tales en el libro correspondiente y poniéndolos a buen recaudo en el lugar destinado a tal fin.

a) Para su devolución, se le pedirá al interesado sus datos, los cuales quedarán asentados en el Libro de Actas.

b) Transcurridos 90 días de no tener reclamos sobre los objetos encontrados, se dará aviso a los superiores para que determinen el destino de los mismos.

7) Custodiará durante el horario de trabajo el edificio, mobiliario, instalaciones y anexos, así como los elementos ornamentales y decorativos, sin que estos puedan ausentarse, salvo que sea por motivos justificados o causa de trabajo.

8) Debe efectuar controles de identidad en el acceso o en el interior de los inmuebles determinados, en ningún caso se requerirá la retención de la documentación personal.

9) Se orientará a las personas que lo soliciten y en su caso se las acompañará sin que ello comprometa la guardia.

10) Limitaciones de ingreso:

a) Desde el momento de cierre de los edificios de la UNMDP, según horario establecido, el personal de vigilancia, tendrá responsabilidad de conceder o no el ingreso de personas a los edificios.

b) Debe permitir de forma eficaz, aprobar o negar el paso de personas o grupo de personas a zonas restringidas (excepto personas autorizadas por algún superior).

11) Procedimiento ante conductas hostiles:

a) Si el personal se enfrenta a conductas hostiles por parte de las personas que ingresan al edificio, debe reconocer la irritación de la persona y hacerle ver que se la comprende. Escuchar cuidadosamente antes de responder y dejar expresar su irritación. Si es posible invitar amablemente, a la persona, a un área donde no se interrumpa la actividad normal.

b) Cuando se presenten situaciones de personas alteradas, el personal tratará siempre de controlar a los mismos, mediante el diálogo y evitando riesgos físicos.

c) La fuerza pública no puede ingresar en las Instituciones Universitarias Nacionales si no media orden escrita previa y fundada de juez competente o solicitud expresa de la autoridad universitaria legítimamente constituida (art. 31° de la ley 24521).

d) En el caso de que la situación se desborde, se dará aviso al jefe inmediato superior, quien determinarán la necesidad de apoyo por parte de la fuerza pública.

El personal NO podrá usar la fuerza física como método de procedimiento, salvo en la legítima defensa. Tampoco podrá portar armas de cualquier tipo en ninguna dependencia de la UNMDP.

12) Realizará la apertura y cierre de la/s puerta/s principal/es de ingreso a la dependencia. Asimismo deberá controlar al momento de ingresar al servicio que las puertas de emergencia se encuentren abiertas, en buen funcionamiento y sin obstáculos que impidan la evacuación.

13) Iزارá y arriará las banderas (nacional e institucional), conforme protocolo particular.

14) Custodiará y controlará las llaves de las puertas que dan al exterior del edificio. Bajo ningún concepto se responsabilizará de aquellas que sean de accesos a espacios internos (aulas, laboratorios, oficinas, etc.), las cuales deben ser custodiadas por bedeles y/o Secretarios de Coordinación de cada Unidad Académica. En el caso de que se encontrara en la guardia alguna de estas llaves internas, deberán guardarse en sobre cerrado, asentarlos en el Libro de Actas y dar aviso a las autoridades.

15) Controlará los elementos de seguridad (matafuegos, alarmas, etc) y el buen funcionamiento de los equipos de emergencia (botiquín, linterna, luces de emergencia, equipos de comunicación, etc.).

16) Dirigirá la correcta evacuación del edificio conforme el rol asignado. Para esto recibirá la adecuada capacitación por parte de la Institución.

17) Prestará declaración sobre novedades ocurridas durante el servicio, siempre que sea requerida por organismos oficiales tanto externos como internos a la Institución.

18) Al entregar la guardia, la dependencia y el equipamiento deben estar en perfecto orden y estado de higiene.

19) Utilizará la ropa y el equipo de trabajo que suministre la Universidad Nacional de Mar del Plata.

Cambio de turno

Al tomar el turno el personal deberá:

- Controlar el tablero de llaves de acceso.
- Realizar recorrido de entrega de turno.

En caso de no presentarse el relevo correspondiente, transcurrido 30 minutos y sin necesidad de comunicación previa con el mismo, se informará a los jefes inmediatos superiores a fin de que decidan las medidas a adoptar.

Libro de Guardia – novedades –

El libro de guardia es un elemento fundamental para el vigilador y el área, porque es donde se reflejan las novedades del servicio.

El vigilador deja asentada cada novedad y posteriormente es firmada por el supervisor una vez observada.

Este elemento de registro es muy importante, como muchos otros, permite a la Universidad tener un elemento de prueba. El personal de seguridad debe tener plena conciencia de la validez y utilidad de esta herramienta, ya sea para mantener el formalismo en estos registros así como la importancia de su resguardo.

La información y registros consignados en el mencionado libro pueden ser tomados como material probatorio en acciones de carácter disciplinario y penal en los casos que las autoridades debidamente estipuladas por el Estado lo requieran.

El vigilador es el responsable de completar a diario el libro de novedades. Tanto el personal que entrega el servicio como su relevo, debe dejar constancia diariamente de todo lo que ocurre en el lugar de trabajo, como así también el registro del recibo y entrega del puesto (si hay más de un vigilador en el puesto, también debe hacer el mismo registro).

Al final de cada jornada de trabajo, se hayan registrado o no novedades, cada vigilador en servicio debe firmar el libro con la aclaración correspondiente.

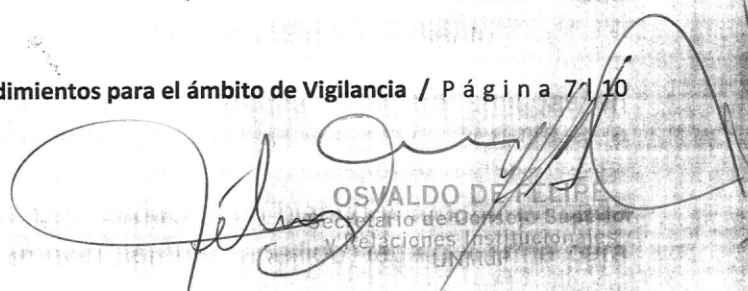
Para asegurar un correcto pase de turnos, las novedades serán transmitidas en forma oral.

El citado libro debe tener hojas foliadas, sin espacios en blanco y constar en cada acta: lugar, fecha y hora, como así también nombre, apellido, legajo y firma para que tenga validez como documento.

Tipos de registros

Notificaciones de las órdenes que se impartan con anterioridad a la toma del servicio deben estar asentadas en el libro de guardia (memorándum, notas sobre uso de espacios, autorizaciones, etc.), anotaciones de todas las novedades que hayan ocurrido en el puesto.

En días y horarios hábiles la correspondencia tendrá que ser recibida por la Secretaría u oficina encargada de este servicio (Mesa de Entradas). Fuera del



OSVALDO DE...
Secretaría de...
y Relaciones...
Unidad...

horario de funcionamiento de dichas dependencias se procederá a recibirlas y asentarlas en el libro de guardia.

Consignas de prevención dadas por las autoridades de la UNMdP. Registro de trabajadores de mantenimiento y servicios de empresas privadas que ingresan o egresan del edificio.

Cualquier Irregularidad que dependiendo de su naturaleza considere debe estar asentada.

Sistema de Registro y Monitoreo

El sistema de registro y monitoreo (cámaras de video), forma parte del servicio de vigilancia.

El personal destacado en la estación de monitoreo reportará al Superior correspondiente e indicará anomalías, conductas sospechosas, agresiones, o cualquier acto que conlleve daños reales o potenciales a las personas o los bienes.


OSWALDO DE FELIPE
Secretario de Consejo Superior
y Relaciones Institucionales
UNMdP

PROTOCOLO ACTUACIÓN EN CASOS DE VIOLENCIA DE GÉNERO

(Extracto de la Ordenanza de Consejo Superior 2380/17)

OBJETIVO, DEFINICIONES Y ÁMBITO DE APLICACIÓN

1.- OBJETIVO PRINCIPAL. El presente protocolo tiene por objetivo principal establecer el procedimiento institucional y los principios rectores para la actuación en situaciones de discriminación hacia las mujeres y a personas del colectivo LGTTTBI¹ y ante cualquier hecho que implique violencia de género en el ámbito de la Universidad Nacional de Mar del Plata (*en adelante UNMDP*).

2.- ÁMBITO DE APLICACIÓN. El protocolo de actuación regirá respecto a las relaciones laborales y/o educativas que desarrollen en el ámbito de la Universidad Nacional de Mar del Plata, encontrándose comprendidos:

- A) el emplazamiento físico de la UNMDP, todas sus dependencias y anexos;
- B) por fuera del espacio establecido en el inc. A), quedarán comprendidos como ámbito de aplicación aquellas comunicaciones o contactos establecidos a través de medios tecnológicos, virtuales tales como teléfono, internet, redes sociales.

La descripción de los medios de comunicación mencionados en el inc. B) no es taxativa, pudiendo quedar abarcados otros.

3.- DEFINICIONES. Para los efectos del presente protocolo debe entenderse por:

- Discriminación hacia las mujeres y colectivo LGTTTBI: toda distinción, exclusión o restricción basada en el género que tenga por objeto o por resultado menoscabar o anular el reconocimiento, goce o ejercicio de derechos.

- Violencia de género: toda conducta, acción u omisión, que de manera directa o indirecta, tanto en el ámbito público como en el privado, basada en una relación desigual de poder, afecte la vida, libertad, dignidad, integridad física, psicológica, sexual, económica o patrimonial, como así también la seguridad personal de las mujeres o personas del colectivo LGTTTBI.

¹ Lesbianas, gays, travestis, transexuales, transgéneros, bisexuales, intersex.

OSVALDO DE FELI
Secretario de Consejo Superior
y Relaciones Institucionales
UNMDP

SUJETOS COMPRENDIDOS

4.- SUJETOS. Quedarán abarcados/as por las disposiciones del presente protocolo los siguientes sujetos:

- a) Funcionarios/as de la UNMDP;
- b) docentes regulares, interinos, suplentes, adscriptos, a término, libres, extraordinarios y por convenio, cualquiera sea su dedicación;
- c) trabajadores no docentes cualquiera sea su condición laboral;
- d) estudiantes cualquiera sea su situación académica;
- e) personal académico temporario o visitante;
- f) graduados, y
- g) terceros que presten servicios no académicos permanentes o temporales en las instalaciones edilicias de la UNMDP.

En este último supuesto, se evaluará la posibilidad de interrumpir la contratación con la empresa prestadora de servicios.

5.- CONFIDENCIALIDAD DEL PROCEDIMIENTO

Deberán resguardarse los datos de la persona afectada, siendo el procedimiento de carácter estrictamente confidencial. Quedará prohibida la divulgación por cualquier medio (verbal, escrito, tecnológico, etc.) del contenido de la denuncia, datos personales de la persona afectada y de la denunciante como así también de las actuaciones administrativas. No rige dicha prohibición para la víctima.

El alcance del carácter de confidencialidad de las actuaciones debe ser informado a la persona denunciante al momento que decide realizar la denuncia pertinente, y a la persona afectada en caso de que no sea la denunciante.

6.- SITUACIONES. Quedarán comprendidas todas aquellas conductas u omisiones que:

- a) tengan por objeto o resultado discriminar a la mujer o al colectivo LGTTTBI;
- b) impliquen una afectación a los derechos de las mujeres y del colectivo LGTTTBI, reconocidos en las leyes nacionales como así también en los tratados internacionales suscriptos por nuestro país;
- c) impliquen violencia de género en todas sus manifestaciones: sexual, física, psicológica, económica, simbólica. Queda incluido en la violencia sexual todo aquel comentario o conducta con connotación sexual que constituya un hostigamiento y/o asedio.

7.- PROCEDIMIENTO: Ante la consulta o denuncia debe:

- seguirse el procedimiento tal lo reglamentado por esta institución.
- actuar la Comisión contra la violencia de género.

Será responsabilidad obligatoria de las autoridades de las dependencias donde hubieran ocurrido los hechos, prestar colaboración a la Comisión contra la violencia de género.