

Manual de Procedimiento del Trabajo de Vigilancia.-



UNIVERSIDAD DE LA REPÚBLICA
FACULTAD DE ENFERMERÍA



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
DEL TRABAJO DE SEGURIDAD Y
VIGILANCIA EN LA
FACULTAD DE ENFERMERÍA.**

Departamento de Intendencia – División Secretaría.

Montevideo, actualizado 2015



UNIVERSIDAD DE LA REPÚBLICA
FACULTAD DE ENFERMERÍA



INDICE

Índice	página 2
Introducción (Misión y Visión).....	página 3
Objetivos (Generales y Particulares).....	página 4
Información al Público.....	página 5
Inspección de Bienes de la Institución.....	página 6
Objetos perdidos.....	página 8
Control de Accesos y Espacios.....	página 9
Custodia, entrega y recepción de llaves.....	página 10
Recorridas.....	página 12
Cualquier ilícito dentro de la Facultad.....	página 13
Procedimientos para el control de ingreso, consumo y comercialización de bebidas alcohólicas y estupefacientes.....	página 15
Conductas hostiles.....	página 16
Actuaciones policiales que supongan el allanamiento o registro de la Facultad.....	página 18
Prevención y acción ante incendios.....	página 18
Amenazas de bomba.....	página 21
Derrumbe.....	página 22
Inundaciones o pérdidas de agua.....	página 23
Aviso a emergencias móviles.....	página 24
Registro de novedades.....	página 25
Pase de Turno.....	página 26
Atención Telefónica.....	página 27
Recepción de Correspondencia.....	página 27
Disposiciones sobre el Pabellón Nacional.....	página 28
Responsables.....	página 28
Diagrama de flujo.....	página 29



UNIVERSIDAD DE LA REPÚBLICA
FACULTAD DE ENFERMERÍA



Sistemas de información.....página 30

INTRODUCCION

Este manual procura definir y uniformizar el accionar en materia de seguridad y vigilancia, en la Facultad de Enfermería.

El desarrollo del manual se basa en las competencias del Vigilante-Portero-Sereno y en la descripción de su cargo en la función del Vigilante en una institución de enseñanza pública, dedicada a la educación superior, con áreas dedicadas a la docencia, investigación, extensión y gestión.

MISION:

La labor del equipo de vigilancia, es 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, debiendo, para ello desplegar una serie de tareas que requieren un accionar ininterrumpido, todos los días del año.

VISION:

El equipo de vigilancia es testigo de la vida de la Universidad y de los acontecimientos que en ella se desarrollan, se inter relaciona 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.



UNIVERSIDAD DE LA REPÚBLICA
FACULTAD DE ENFERMERÍA



OBJETIVOS:

OBJETIVOS GENERALES:

El equipo de vigilancia es testigo de la vida de la Universidad y de los acontecimientos que en ella se desarrollan, se inter relaciona 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 capacitación 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.

OBJETIVOS PARTICULARES:

La labor del equipo de vigilancia, es contribuir a guiar sobre la información solicitada por los usuarios y público en general, que ingresen a la Institución, como asimismo, el cuidado de las instalaciones y preservación del mobiliario, máquinas y equipos, debiendo, para ello desplegar una serie de tareas que requieren un accionar ininterrumpido, todos los días del año.

NORMAS DE REFERENCIA:

Manual básico de procedimientos del área de seguridad y vigilancia de la UdelaR – Dirección General de Personal – Unidad de Capacitación.



UNIVERSIDAD DE LA REPÚBLICA
FACULTAD DE ENFERMERÍA



DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS

1. PROCESO: INTERACCION CON EL PUBLICO Y USUARIOS

1.1. PROCEDIMIENTO: Información al Público y Usuarios

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO:

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.

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.

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.

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 en sus conocimientos y no improvisar la información, de desconocerla, 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.

Situación 2: Si el Vigilante no posee la información requerida, debe derivar la consulta a quien pueda responderla.



UNIVERSIDAD DE LA REPÚBLICA
FACULTAD DE ENFERMERÍA



REQUISITOS RECOMENDABLES:

Infraestructura y Tecnología: 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.

Señalizaciones: La Facultad 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.

Capacitación: Interacción con público y Usuarios.

2. PROCESO: CONTROL DE BIENES

PROCEDIMIENTO: INSPECCION DE BIENES DE LA INSTITUCIÓN

COORDINACIÓN CON OTRAS AREAS Y CARGOS: Otros Vigilantes y Jefes de Vigilancia. Jefes de otras Áreas, Director de Departamento, Director de División, Intendente y 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



UNIVERSIDAD DE LA REPÚBLICA

FACULTAD DE ENFERMERÍA



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 la Facultad, 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, una vez que demuestre su real propiedad.

Situación 2: Si la persona que porta los objetos es funcionario de la Facultad y si la propiedad de los mismos corresponde a la misma, 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. De no ubicar al al Jefe del Servicio, será testigo del procedimiento realizado, otro vigilante u otro funcionario.

Se dará informe a las autoridades competentes (Jefe, Director de Departamento, Director de División, Intendente y/o Decano), sobre lo actuado, para que se disponga el trámite a seguir.



UNIVERSIDAD DE LA REPÚBLICA
FACULTAD DE ENFERMERÍA



Situación 3: Si la persona que porta los objetos no es funcionario de la Facultad y se comprueba que la propiedad de los mismos corresponde a la misma, 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 competentes (Jefe, Director de Departamento, Director de División, Intendente y/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.

Capacitación: Seguridad y Vigilancia, Normativa general y Normativa específica.

PROCEDIMIENTO: OBJETOS PERDIDOS

COORDINACIÓN CON OTRAS AREAS Y CARGOS: Jefe de Vigilancia

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO:

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.

Este lugar de almacenamiento deberá ser reconocido por los usuarios,



UNIVERSIDAD DE LA REPÚBLICA
FACULTAD DE ENFERMERÍA



funcionarios y público en general.

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.

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.

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.

REQUISITOS RECOMENDABLES:

Infraestructura y Tecnologías: Se debería destinar un lugar exclusivo para almacenamiento de objetos perdidos.

3. PROCESO: CONTROL DE ACCESOS Y ESPACIOS

PROCEDIMIENTO DE LIMITACIONES DE INGRESO

COORDINACIÓN CON OTRAS AREAS Y CARGOS: Jefe de Vigilancia. Intendente, Director, Decano.

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO:

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.

EN HORARIO NOCTURNO, FERIADOS Y FINES DE SEMANA la Facultad cuenta con resoluciones sobre limitaciones y prohibiciones de permanencia o ingreso a las mismas.



UNIVERSIDAD DE LA REPÚBLICA
FACULTAD DE ENFERMERÍA



Situación 1: En los casos que se *cierren las puertas*, 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.

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.

Dentro de estos horarios y días de la semana (fin de semana) las personas que deban concurrir al servicio tendrán que contar con autorización escrita del responsable de la Dependencia, explicitando el motivo, identificando a la o las personas (nombre, apellido, N° 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.

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.

REQUISITOS RECOMENDABLES: Tecnologías

Capacitación: En Seguridad y Vigilancia

PROCESO CONTROL DE ACCESOS Y ESPACIOS

PROCEDIMIENTO DE CUSTODIA, ENTREGA Y RECEPCIÓN DE LLAVES

COORDINACIÓN CON OTRAS AREAS Y CARGOS:

Jefe de Vigilancia. Intendente.



UNIVERSIDAD DE LA REPÚBLICA
FACULTAD DE ENFERMERÍA



DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO:

El Servicio de Vigilancia está afectado a la custodia, entrega y recepción de llaves pertenecientes a la Institución.

Situación 1: Sin excepción, el personal de Vigilancia dispondrá de las correspondientes llaves para acceder a cada una de las áreas de la Institución.

Situación 2: En caso de *áreas restringidas* las llaves deberán encontrarse en sobre cerrado y firmado por la autoridad del Área o a quien éste autorice.

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, de no ser legible, poner contrafirma. Exigencia de llevar la planilla.

Situación 4: A partir de la entrega de la llave el responsable será el Usuario solicitante hasta su devolución. Los funcionarios de las Cátedras, Departamentos, entre otros, son los responsables de su área de trabajo mientras permanezcan en ella.

REQUISITOS RECOMENDABLES:

Infraestructura y Tecnología: El servicio de vigilancia deberá contar con la información de las Secciones y/o Cátedras, por escrito y actualizada sobre las personas autorizadas en el manejo de llaves, como así también, de quienes tienen copias en su poder.

La Facultad cuenta con un lugar apropiado para el resguardo de las llaves en custodia (recintos bajo llaves, como gabinetes o cajas que se adapten para esos fines).



UNIVERSIDAD DE LA REPÚBLICA
FACULTAD DE ENFERMERÍA



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.

CONTROL DE ACCESOS Y ESPACIOS

PROCEDIMIENTO DE RECORRIDAS

COORDINACIÓN CON OTRAS AREAS Y CARGOS: Otros Vigilantes. Jefe de Vigilancia. Intendente, Director, Decano.

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO:

Situación 1: Los funcionarios de Vigilancia efectuarán recorridas periódicas, según capacidad y planificación del Servicio, dentro de la planta edilicia de todas las instalaciones pertenecientes a la Facultad y dentro de los límites del predio.

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.

REQUISITOS RECOMENDABLES:

Equipamientos-Tecnologías: 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: hacer las recorridas de los espacios externos equipados con linternas y cualquier elemento de protección personal (excluyendo armas), en caso de inclemencia climática, campera, equipo de lluvia, si la recorrida lo amerita.



UNIVERSIDAD DE LA REPÚBLICA
FACULTAD DE ENFERMERÍA



Capacitación: En Seguridad y Vigilancia

4. PROCESO: SITUACIONES ESPECIALES

PROCEDIMIENTO ANTE LA EXISTENCIA DE CUALQUIER ILÍCITO DENTRO DE LA FACULTAD. (por ejemplo hurtos, rapiñas, copamientos, etc.)

COORDINACIÓN CON OTRAS ÁREAS Y CARGOS: Otros Vigilantes. Jefe de Vigilancia. Intendente.

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO:

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.

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.

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).

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, otro funcionario); mientras tanto vigilará la situación sin exponerse a riesgos hasta que se cuente con el apoyo necesario (por ejemplo: otro vigilante, móvil 911).

Una vez que se cuente con el apoyo requerido, evaluará la situación para su abordaje, tratando de evitar riesgos a terceros.

El vigilante está habilitado a realizar la detención de toda persona que sea encontrado dentro de un recinto universitario en alguna de las situaciones siguientes:



UNIVERSIDAD DE LA REPÚBLICA
FACULTAD DE ENFERMERÍA



- 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

Se entiende por delito flagrante :

- 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 tales circunstancias 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 de la Facultad, no siendo 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:



UNIVERSIDAD DE LA REPÚBLICA
FACULTAD DE ENFERMERÍA



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 (por 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.

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 al Decanato.

REQUISITOS RECOMENDABLES

Capacitación: Conocimiento de Normativa específica sobre gestión de ilícitos y sobre Seguridad y Vigilancia.

SITUACIONES ESPECIALES

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

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 sustancias estimulantes deberá apersonarse al o los individuos, para proceder a informarles de las disposiciones vigentes y retirarlos de la



UNIVERSIDAD DE LA REPÚBLICA
FACULTAD DE ENFERMERÍA



Institución, solicitando apoyo de ser necesario.

Informar los hechos al Intendente.

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 de la Facultad, el Vigilante procederá de acuerdo a lo indicado en el punto 4.1.

SITUACIONES ESPECIALES

PROCEDIMIENTO A EMPLEAR ANTE CONDUCTAS HOSTILES

COORDINACIÓN CON OTRAS AREAS Y CARGOS: Otros Vigilantes y Jefes de Vigilancia. Intendente. Director de Departamento, Director de División o Decano. En algunos casos con Servicios de Emergencia 911.

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



UNIVERSIDAD DE LA REPÚBLICA
FACULTAD DE ENFERMERÍA



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, a otra persona o funcionario.

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 solo, 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 del Servicio 911.

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



UNIVERSIDAD DE LA REPÚBLICA
FACULTAD DE ENFERMERÍA



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.

SITUACIONES ESPECIALES

PROCEDIMIENTO ANTE ACTUACIONES POLICIALES QUE SUPONGA EL ALLANAMIENTO O REGISTRO DE LA FACULTAD.

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 sólo 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 al Decanato.

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

PROCEDIMIENTO: PREVENCIÓN Y ACCION ANTE INCENDIOS

COORDINACIÓN CON OTRAS AREAS Y CARGOS: Otros Vigilantes, Jefe de Vigilancia, Intendente, Director, Decano. Dirección Nacional de Bomberos, Emergencias Móviles.

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO:

Se deberá dar cumplimiento a las reglamentaciones vigentes en



UNIVERSIDAD DE LA REPÚBLICA
FACULTAD DE ENFERMERÍA



coordinación con la Dirección Nacional de Bomberos.

Situación 1: Prevención. El Vigilante determinará y mantendrá actualizado un *relevamiento de las zonas de alto riesgo* de incendio (zonas rojas), en coordinación con el 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; 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.

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 *control (supervisión diaria en las recorridas internas)*:

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 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 al Intendente en forma inmediata.

Situación 3: En caso de recibir un aviso sobre el inicio de un incendio:

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, persona o funcionario, que concurra con



UNIVERSIDAD DE LA REPÚBLICA

FACULTAD DE ENFERMERÍA



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.

4. En forma simultanea dará aviso a Bomberos (ver Situación 5 de este mismo procedimiento). Tomar las llaves de las puertas de ingreso a la Facultad y si hay características del siniestro que 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. No usar los ascensores.

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 a la Facultad 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 papel, explosión, etc.)

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.



UNIVERSIDAD DE LA REPÚBLICA
FACULTAD DE ENFERMERÍA



Se debe 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.

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.

GESTIÓN DE INCIDENTES, SINIESTROS Y ACCIDENTES

PROCEDIMIENTO: ANTE AMENAZAS DE BOMBAS

COORDINACIÓN CON OTRAS AREAS Y CARGOS: Otros Vigilantes, Jefe de Vigilancia. Intendente, Director de División Decano. Dirección Nacional de Bomberos.

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO:

Situación 1: Ante amenaza de bomba, el funcionario de Vigilancia deberá avisar de inmediato al Decanato, a Dirección de División 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.

Situación 2: De detectarse un posible artefacto explosivo, se organizará la evacuación del edificio.

Primero, se deberán abrir todas las puertas de la entrada principal, permaneciendo un Vigilante en el lugar, para organizar la evacuación y recibir a



UNIVERSIDAD DE LA REPÚBLICA
FACULTAD DE ENFERMERÍA



los especialistas.

En segunda instancia, con tranquilidad y con un tono de voz claro y sereno, se irá informando a los usuarios que deben retirarse del edificio, caminando y en orden.

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.

Situación 3: Si el artefacto está próximo a la entrada principal, se realizará la evacuación por una salida alternativa.

En este caso se deberá apostar un Vigilante en dicha salida.

REQUISITOS RECOMENDABLES

Planes y Capacitación-Entrenamiento: los Servicios de la UdelaR deberán diseñar Planes de Evacuación.

Capacitación-Entrenamiento: Cursos: Seguridad, entrenamientos, simulacros.

GESTION DE INCIDENTES, SINIESTROS Y ACCIDENTES

PROCEDIMIENTO: ANTE DERRUMBE

COORDINACIÓN CON OTRAS AREAS Y CARGOS: Otros Vigilantes, Intendente, Dirección Nacional de Bomberos, Emergencia Móviles.

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO:

Situación 1: En casos de derrumbe los Vigilantes deberán actuar para ordenar y tranquilizar a los usuarios.

Deberán actuar con celeridad, calma y serenidad.



UNIVERSIDAD DE LA REPÚBLICA
FACULTAD DE ENFERMERÍA



Deben delimitar y señalar 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.

REQUISITOS RECOMENDABLES:

Planes: 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.

Capacitación y entrenamiento: El personal debe estar entrenado, para evitar nuevos accidentes, pérdidas de tiempo, duplicar esfuerzos con tareas reiteradas y generar el caos.

Infraestructura: Los correspondientes Departamentos (Intendencia – Dir. Gral. de Arquitectura) deberán realizar las acciones de prevención correspondientes para evitar derrumbes.

GESTION DE INCIDENTES, SINIESTROS Y ACCIDENTES

PROCEDIMIENTO ANTE INUNDACIONES O PÉRDIDAS DE AGUA

COORDINACIÓN CON OTRAS AREAS Y CARGOS: Intendente.

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO:

Situación 1: En los casos que se producen inundaciones por pérdidas de agua corriente, y ante la falta de funcionarios idóneos, los vigilantes deberán



UNIVERSIDAD DE LA REPÚBLICA
FACULTAD DE ENFERMERÍA



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 Intendente de las actuaciones preventivas realizadas y para que dispongan de las reparaciones correspondientes.

REQUISITOS RECOMENDABLES:

Planos: 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.

GESTION DE INCIDENTES, SINIESTROS Y ACCIDENTES

PROCEDIMIENTO: AVISO A EMERGENCIAS MÉDICAS MÓVILES

COORDINACIÓN CON OTRAS AREAS Y CARGOS: Directamente con el Servicio de Emergencia Móvil.

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO:

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.

REQUISITOS RECOMENDABLES:

Información: En Vigilancia se expondrá en lugar visible, un aviso, con las diferentes empresas de emergencias móviles responsables del servicio cada mes.



UNIVERSIDAD DE LA REPÚBLICA
FACULTAD DE ENFERMERÍA



Administración: Se instrumentará un Formulario único de registro de accidente de estudiantes.

Capacitación: Primeros auxilios.

Nota: 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 empresas más representativas, las cuales brindan el servicio en forma rotativa, alternándose mes a mes.

6. COORDINACIÓN y ORGANIZACIÓN del TRABAJO

PROCEDIMIENTO: REGISTRO DE NOVEDADES

COORDINACIÓN CON OTRAS AREAS Y CARGOS: Vigilantes e Intendente.

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO:

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:

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:

Nota: Destacar dentro de las posibilidades a una persona responsable del pase de turno.



UNIVERSIDAD DE LA REPÚBLICA
FACULTAD DE ENFERMERÍA



COORDINACIÓN y ORGANIZACIÓN del TRABAJO

PROCEDIMIENTO: PASE DE TURNO

COORDINACIÓN CON OTRAS AREAS Y CARGOS: Vigilantes, 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 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 estos 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:

Nota: Destacar dentro de las posibilidades a una persona responsable del pase de turno.



UNIVERSIDAD DE LA REPÚBLICA
FACULTAD DE ENFERMERÍA



ATENCIÓN DE CENTRAL TELEFÓNICA

COORDINACIÓN CON OTRAS AREAS Y CARGOS: Intendencia

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO:

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.

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.

RECEPCIÓN DE CORRESPONDENCIA

COORDINACIÓN CON OTRAS AREAS Y CARGOS: Intendencia

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO:

El funcionario de Vigilancia se hará cargo de la recepción de correspondencia cuando esté a cargo de la Central Telefónica.

Situación 1: La correspondencia recibida se anotará en el cuaderno de novedades y se verificará en los cambios de turno, hasta su entrega a mensajería, dejando anotada esta entrega documentada en el cuaderno de novedades. **ASÍ NO ME CONVENCE.-**

REQUISITOS RECOMENDABLES

Infraestructura: Contará con un lugar adecuado (cajón, casillero) para asegurar la correspondencia recibida hasta su entrega.



UNIVERSIDAD DE LA REPÚBLICA
FACULTAD DE ENFERMERÍA



DISPOSICIONES SOBRE PABELLÓN NACIONAL

PROCEDIMIENTO: PABELLÓN NACIONAL

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO:

Situación 1: En la Facultad 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.

NO TENEMOS BANDERA, PABELLÓN O ALGO PARECIDO

AREAS DE aplicación Y/O ALCANCE DE/LOS PROCEDIMIENTOS:

Fueron descriptos en el desarrollo de los Procedimientos.

RESPONSABLES:

Director de Departamento de Intendencia

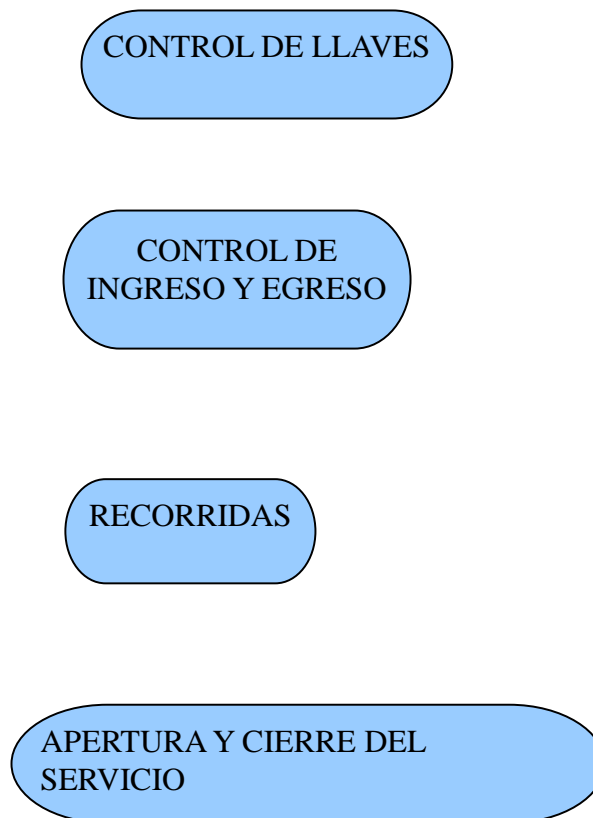
En su ausencia: Directora de División



UNIVERSIDAD DE LA REPÚBLICA
FACULTAD DE ENFERMERÍA



DIAGRAMA DE FLUJO VIGILANCIA:





UNIVERSIDAD DE LA REPÚBLICA
FACULTAD DE ENFERMERÍA



SISTEMAS DE INFORMACION:

Se mantienen reuniones periódicamente con el equipo de vigilancia, manteniéndolo informado de los cambios y novedades.

La comunicación y las solicitudes de cambio de turno de los funcionarios se reciben y transmiten en forma escrita.

GLOSARIO:

En la confección de este manual se utilizó el lenguaje corriente, el que no incluye términos ni palabras que ameriten la creación de un glosario.

ANEXOS:

No corresponde.