

Versión Pública

---

*Versión pública elaborada de acuerdo a lo establecido en el artículo 30 de la LAIP “En caso que el ente obligado deba publicar documentos que en su versión original información reservada o confidencial, deberá preparar una versión que elimine los elementos clasificados con marca que impidan su lectura, haciendo constar en nota una razón que exprese la supresión efectuada”. Algunos documentos entregados por trámite de información y realizados por esta institución contienen datos personales como Número de Documento Único de Identidad (DUI) y Número de Identificación Tributaria (NIT) que de acuerdo al artículo 24 de la LAIP son considerados información confidencial.*



## INDICE SOBRE N° 2

|             |  |
|-------------|--|
| <b>Pág.</b> |  |
| 2           | Datos Generales GUARDIANES S.A. de C.V.  |
| 4           | Autorizaciones de Funcionamiento y Establecimiento de parte de la Dirección General de la PNC. |
| 11          | Oferta Técnica   |
| 14          | Estructura GUARDIANES S.A. DE C.V.   |
| 17          | Departamento de Operaciones  |
| 23          | Reglamento interno GUARDIANES S.A. DE C.V.   |
| 69          | Cartas de Recomendación de Entidades privadas  |
| 72          | Departamento de Logística  |





# DATOS GENERALES DE GUARDIANES





# **GUARDIANES, S.A. DE C.V.**

## **DATOS GENERALES DE GUARDIANES S.A. DE C.V.**

Nombre del Ofertante: GUARDIANES S.A. DE C.V.

Empresa Individual

Sociedad

Sociedad Anónima de Capital Variable

Dirección de las Oficinas Centrales:

Bulevar Walter T. Deininger #7, Antiguo Cuscatlan, La Libertad

Dirección de la Oficina Local:

Bulevar Walter T. Deininger #7, Antiguo Cuscatlan, La Libertad

Afiliado: UNAPS

Fecha : Jueves 12 de Agosto del 2004

Nombre del Representante Legal o Apoderado: Oscar Ulises Pérez Medrano

Nombre de Socios o Accionistas y detalle de la Participación Accionaria.

| Nº | NOMBRE                              | PARTICIPACION<br>% |
|----|-------------------------------------|--------------------|
| 1  | Sr. Jorge Francisco Zavaleta Guzmán | 48.6%              |
| 2  | Lic. Oscar Ulises Pérez Medrano     | 45.7%              |
| 3  | Sr. Adolfo Blandon Mejia            | 2.9%               |
| 4  | Sra. Grace Maria Corea              | 1.7%               |
| 5  | Lic. Arturo Tona Fredy Cristiani    | 0.6%               |
| 6  | Sr. Luis Humberto Rodas Hernández   | 0.6%               |

Fecha de establecimiento de la empresa: 15 de Octubre del 1998

Autorización vigente de la PNC para funcionar: 08 de Enero del 2002

Teléfonos: 243-8007

FAX : 243-8026

E-mail [REDACTED]

BULEVAR WALTER DEININGER # 7, ANTIGUO CUSCATLÁN, LA LIBERTAD  
TELÉFONO (503) 243-8007, TELEFAX (503) 243-8026



**AUTORIZACIONES DE  
ESTABLECIMIENTO Y  
FUNCIONAMIENTO DE  
PARTE DE LA  
DIRECCION GENERAL  
DE LA PNC**





POLICIA NACIONAL CIVIL



***DIVISION DE SERVICIOS PRIVADOS DE SEGURIDAD, San Salvador, a las diez horas con treinta minutos del día veintiocho de junio del año dos mil uno.***

***DICTAMEN No. 0054/ASP/EST***

*Analizada que ha sido en esta División la solicitud presentada por el Director Presidente de la Sociedad "Guardianes, Sociedad Anónima de Capital Variable" que se puede abreviar "GUARDIANES, S.A DE C.V." Señor Adolfo Blandón Mejía a efecto de que la Dirección General de la Policía Nacional Civil le autorice el Establecimiento de Agencia de Seguridad Privada, se obtiene el resultado siguiente:*

*La referida Sociedad presentó los siguientes requisitos*

- *Solicitud de Autorización de Establecimiento,*
- *Fotocopias de CIP, NIT e ISSS del Director Presidente de la Sociedad,*
- *Fotocopia de NIT, IVA e ISSS de la Empresa,*
- *Copia Certificada de la Escritura Pública de Constitución de la Sociedad,*
- *Plan de Funcionamiento,*
- *Programa de Capacitación y Adiestramiento,*
- *Estudio de Factibilidad,*
- *Constancia de Matrícula y Establecimiento de la Empresa,*
- *Constancia de Antecedentes penales y Policiales del Director Presidente de la Sociedad y demás socios,*
- *Recibo de Cancelación de Derechos Fiscales, y*
- *Acreditación del Representante Legal.*



Por lo que la referida Sociedad cumple con todos los requisitos exigidos en el Artículo 18 de la Ley de Servicios Privados de Seguridad.

Por lo antes expuesto y con fundamento en la disposición legal citada SE EMITE : **DICTAMEN FAVORABLE A : "Guardianes, Sociedad Anónima de Capital Variable" que se puede abreviar "GUARDIANES, S.A DE C.V."**

**DIOS UNION LIBERTAD**



**COM. CESAR BALDEMAR FLORES MURILLO**  
**JEFE DIVISION DE REGISTRO Y CONTROL DE**  
**SERVICIOS PRIVADOS DE SEGURIDAD.**



**POLICIA NACIONAL CIVIL**

EL INFRASCRITO JEFE DE LA DIVISION DE REGISTRO Y CONTROL DE SERVICIOS PRIVADOS DE SEGURIDAD CERTIFICA:

QUE LAS PRESENTES COPIAS SON FIELES Y CONFORME CON SU DOCUMENTO ORIGINAL, CON EL CUAL SE HAN CONFRONTADO, SE EXTIENDE LAS PRESENTES.

SAN SALVADOR, A LAS 10:45 HORAS DEL DIA 10  
DE Julio DE 2011

*[Signature]*

**JEFE DIVISION DE REGISTRO Y CONTROL**  
**DE SERVICIOS PRIVADOS DE SEGURIDAD**



POLICIA NACIONAL CIVIL  
*Comando General*



*DIRECCION GENERAL DE LA POLICIA NACIONAL CIVIL: San Salvador,  
diez horas del día veintinueve de junio del año dos mil uno.*

**RESOLUCION No. 0054/ASP/EST**

**CONSIDERANDO:**

- I) *Que en cumplimiento a los propósitos de la Institución que son fundamentalmente entre otros los de guardar la paz, la tranquilidad, el orden en el ámbito urbano y rural y prevenir el delito en todas sus manifestaciones, surge la necesidad de regular las actividades de personas naturales y jurídicas que se dedican a la prestación de Servicios Privados de Seguridad.*
- II) *Que con la finalidad de garantizar que dichas actividades se realicen apegadas a la legalidad y dentro del marco de la Legislación existente, se ha analizado la solicitud presentada por la Sociedad "Guardianes, Sociedad Anónima de Capital Variable" que podrá abreviarse "GUARDIANES, S.A DE C.V."*
- III) *Que habiendo presentado en su totalidad los requisitos exigidos por la Ley de Servicios Privados de Seguridad, la Sociedad "Guardianes, Sociedad Anónima de Capital Variable" que podrá abreviarse "GUARDIANES, S.A DE C.V."*

**POR TANTO,**



En uso de las facultades Institucionales, conferidas en el literal a) del Artículo 7 de la Ley Orgánica de la Policía Nacional Civil y Artículos 1 inciso 3o., 5, 18, 19, 29, 31, 37, 38 y 44 de la Ley de Servicios Privados de Seguridad, RESUELVE:

a) Autorizar a la Sociedad "Guardianes, Sociedad Anónima de Capital Variable" que podrá abreviarse "GUARDIANES, S.A DE C.V.", PARA QUE SE ESTABLEZCA COMO AGENCIA DE SEGURIDAD PRIVADA.

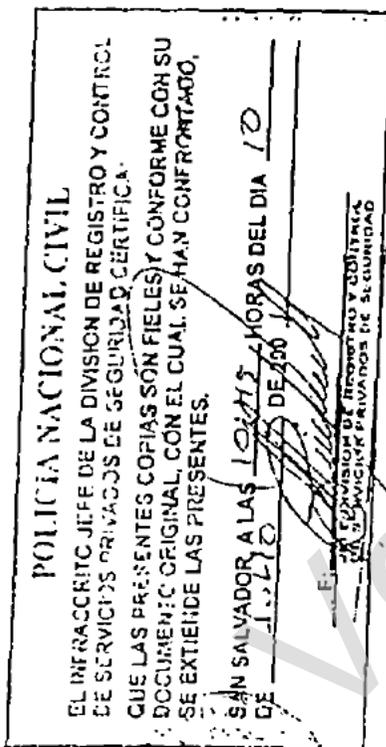
b) La Autorización le faculta únicamente para la realización de siguiente actividad:

- 1) Vigilancia,
- 2) Protección,
- 3) Planificación y/o Asesoría,
- 4) Transporte de Valores,
- 5) Instalación y/o Venta de Dispositivos o Equipos de Seguridad,
- 6) Custodia,
- 7) Adiestramiento, y
- 8) Averiguaciones o Indagaciones.

Las que podrá realizar en todo el territorio nacional conforme a lo solicitado; debiendo detallar a la División de Registro y Control de Servicios Privados de Seguridad de la Policía Nacional Civil, en los informes establecidos por la Ley, los lugares específicos donde se dará el servicio.

Esta autorización le faculta para establecerse como Agencia de Seguridad Privada al haber cumplido los requisitos exigidos por la Ley de la materia, habilitándolo para continuar con los trámites correspondientes para que se autorice su funcionamiento.

d) En el desarrollo de las actividades de la Sociedad y/o el personal que





*presta servicios de seguridad privada, está en la obligación de:*

- 1) *Prestar la colaboración legalmente establecida por la Ley a la Policía Nacional Civil siempre que se le sea requerida.*
- 2) *Cumplir las ordenes dadas por miembros de la Policía Nacional Civil, debidamente identificados en el cumplimiento de procedimientos legales.*
- 3) *Informar a la Fiscalía General de la República y a la Unidad correspondiente de la Policía Nacional Civil de los delitos o faltas que hayan tenido conocimiento cierto, la Sociedad o su personal.*
- 4) *Poner a disposición de la Policía Nacional Civil, en el menor tiempo posible, a aquellos sujetos que hayan sido aprehendidos en flagrancia.*
- 5) *Poner a disposición de la Unidad correspondiente de la Policía Nacional Civil, el armamento, munición y equipo, en caso de huelga o paro de labores.*
- 6) *Proporcionar la colaboración y la información para el desarrollo de las inspecciones requeridas por parte de la Policía Nacional Civil.*
- 7) *No interferir en las investigaciones realizadas por el Órgano Judicial, Fiscalía General de la República y Policía Nacional Civil, y cuando por caso fortuito lo hiciera, deberá notificar y poner a disposición de la Policía Nacional Civil, de inmediato, todo lo actuado.*
- 8) *Poner a disposición los resultados de las averiguaciones realizadas, en caso le sean requeridas por la Policía Nacional Civil.*
- 9) *No obstante lo anterior, todos los Servicios Privados de Seguridad, están obligados a reportar al puesto más cercano de la Policía Nacional Civil, por escrito o utilizando cualquier medio, de forma inmediata, de todo hecho delictivo de que tengan conocimiento.*



EL SUSCRITO NOTARIO CERTIFICA, que el documento anterior es una fiel copia de su original con el cual se confrontó y de conformidad al Art. 30 de la Ley del Ejercicio Notarial de la Jurisdicción Voluntaria y de Otras Diligencias firmo y sello la presente en San Salvador a los veintidós días del mes de Julio del año dos mil cuatro.



**También informarán al Jefe de la División de Registro y Control de Servicios Privados de Seguridad sobre conductas peligrosidad de los miembros de su Sociedad.**

- 10) **Toda persona que conduzca vehículos, blindados o no, propiedad de las agencias o empresas reguladas por esta Ley, están obligados a atender las señales de alto y los requerimientos de los miembros de la Policía Nacional Civil, previa su debida identificación como tales.**
- 11) **Guardar respeto y colaboración a los funcionarios públicos, en todo lo que fuere necesario a efecto de que puedan desempeñar y cumplir con los deberes que les impone el cargo; e incumplimiento a lo antes establecido dará lugar a imponer las sanciones establecidas en la presente Ley.**

**Previénese a la Sociedad, que esta autorización es para la realización de actos lícitos, dentro de las actividades autorizadas en el literal b); en consecuencia:**

- 1) **No pueden existir grupos privados armados de cualquier índole que no estén autorizados conforme a lo establecido en la Ley.**
- 2) **No podrán ejecutar procedimientos policiales los miembros de los Servicios Privados de Seguridad.**
- 3) **La presente autorización no faculta a los Servicios Privados de Seguridad, el incumplimiento o inobservancia de la Normativa Jurídica vigente.**
- 4) **El cometimiento de actos ilícitos por la Sociedad o sus miembros, podrá dar lugar a la cancelación definitiva de la misma.**

e)

**POLICIA NACIONAL CIVIL**

EL INFRASCRITO JEFE DE LA DIVISION DE REGISTRO Y CONTROL DE SERVICIOS PRIVADOS DE SEGURIDAD CERTIFICA:

QUE LAS PRESENTES COPIAS SON FIELES Y CONFORME CON SU DOCUMENTO ORIGINAL, CON EL CUAL SE HAN CONFRONTADO, SE EXTENDE LAS PRESENTES.

SAN SALVADOR, A LAS 10 HORAS DEL DIA 10 DE JULIO DE 2004

F: *[Signature]*

SECRETARÍA DE SERVICIOS PRIVADOS DE SEGURIDAD

**Hágase saber esta Resolución al Jefe de la División de Registro y Control de Servicios Privados de Seguridad; Notifíquese.**





POLICIA NACIONAL CIVIL



***DIVISION DE SERVICIOS PRIVADOS DE SEGURIDAD, San Salvador, a las ocho horas del día cinco de noviembre del año dos mil uno.***

***DICTAMEN No. 0017/ASP/FUN***

*Analizada que ha sido en esta División la solicitud presentada por el Administrador Unico de la Sociedad "Guardianes, Sociedad Anónima de Capital Variable" que se abrevia "GUARDIANES, S.A DE C.V." para que la Dirección General de la Policía Nacional Civil le autorice el Funcionamiento de Agencia de Seguridad Privada se obtiene el resultado siguiente:*

*La referida Sociedad presentó los requisitos siguientes:*

- *Solicitud de Autorización de Funcionamiento,*
- *Nómina del Personal Operativo, el cual cumple con todos los requisitos exigidos en el Art. 20 de la Ley,*
- *Nómina del Personal Administrativo,*
- *Inventario de Armamento,*
- *Inventarion de Equipo de Transporte,*
- *Inventario de Equipo de Comunicación,*
- *Inventario de Equipo y Accesorios,*
- *Diseño del Uniforme y Escarapela,*
- *Datos Generales de Clientes, y*
- *Constancia de Seguro de Responsabilidad Civil y Seguro Colectivo de Vida.*



Por lo que la referida Sociedad "Guardianes, Sociedad Anónima de Capital Variable" que se abrevia "GUARDIANES, S.A DE C.V.", ha presentado los requisitos exigidos por la Ley de Servicios Privados de Seguridad, establecidos en los Artículos 19 y 20.

Por lo antes expuesto y con fundamento en las disposiciones legales antes relacionadas, **SE EMITE : DICTAMEN FAVORABLE A "Guardianes, Sociedad Anónima de Capital Variable" que se abrevia "GUARDIANES, S.A DE C.V."**

**DIOS UNION LIBERTAD.**



*[Handwritten Signature]*  
**SUBCOM. GERSAN SAUL PEREZ MENDEZ**  
**JEFE DIVISION DE REGISTRO Y CONTROL**  
**DE SERVICIOS PRIVADOS DE SEGURIDAD.**

**POLICIA NACIONAL CIVIL**  
EL INFRASCRITO JEFE DE LA DIVISION DE REGISTRO Y CONTROL DE SERVICIOS PRIVADOS DE SEGURIDAD CERTIFICA QUE LAS PRESENTES COPIAS SON FIELES Y CONFORME CON SU DOCUMENTO ORIGINAL, CON EL CUAL SE HAN CONFRONTADO, SE EXTIENDE LAS PRESENTES.  
SAN SALVADOR, A LAS 15:30 HORAS DEL DIA 30  
DE enero DE 2015  
F: *[Handwritten Signature]*  
JEFE DIVISION DE REGISTRO Y CONTROL DE SERVICIOS PRIVADOS DE SEGURIDAD





POLICIA NACIONAL CIVIL

*Dirección General*

→ **DIRECCION GENERAL DE LA POLICIA NACIONAL CIVIL: San Salvador, a las catorce horas del día ocho de enero del año dos mil dos.**

RESOLUCION No. 0017/2012



**CONSIDERANDO:**

- I) *Que en cumplimiento a los propósitos de la Institución que son fundamentalmente entre otros los de mantener la paz interna, la tranquilidad, el orden en el ámbito urbano y rural, y prevenir el delito en todas sus manifestaciones, surge la necesidad de regular las actividades de personas naturales y jurídicas que se dedican a la prestación de Servicios Privados de Seguridad.*
- II) *Que posterior a la presentación y verificación de los requisitos contemplados en dicha Normativa, este Despacho autorizó a la Sociedad "Guardianes, Sociedad Anónima de Capital Variable", que se abrevia "GUARDIANES, S.A. DE C.V." mediante Resolución No. 0054, de fecha diez de julio del año dos mil uno, para que se estableciera como Agencia de Servicios Privados de Seguridad.*
- III) *Que habiendo presentado en su totalidad los requisitos exigidos conforme a la Ley de los Servicios Privados de Seguridad, por la sociedad "Guardianes, Sociedad Anónima de Capital Variable", que se abrevia "GUARDIANES, S.A. DE C.V." a efecto que se le autorice su funcionamiento como Agencia de Seguridad Privada.*
- IV) *Que luego de las investigaciones pertinentes, se ha constatado que todo lo manifestado por la Sociedad, "Guardianes, Sociedad Anónima de Capital Variable", que se abrevia "GUARDIANES, S.A. DE C.V." es conforme con lo expresado por ella misma.*



**POR TANTO:**

*En uso de las facultades Institucionales, conferidas en el literal los Arts. 9 lit. a) y 4 numeral 8, de la Ley Orgánica de la Policía Nacional Civil; y Arts. 1, 2, 5, 9, 19, y 20 de la Ley de los Servicios Privados de Seguridad, esta Dirección General,*  
**RESUELVE:**

**a) AUTORIZAR EL INICIO DE OPERACIONES COMO AGENCIA DE SEGURIDAD PRIVADA, a la sociedad: "Guardianes, Sociedad Anónima de Capital Variable", que se abrevia "GUARDIANES, S.A. DE C.V."**

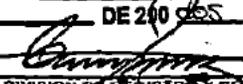
**b) Esta autorización tendrá vigencia durante TRES AÑOS, la cual podrá ser renovada previa autorización de esta Dirección, de conformidad a procedimientos establecidos y el pago de los derechos fiscales correspondientes.**

**c) La Sociedad, tiene la obligación de darle cumplimiento a las cláusulas establecidas en la Resolución para Establecimiento, las cuales deben hacerse del conocimiento de todo el personal de la sociedad sin excepción.**

**d) La Sociedad, deberá abstenerse de contratar personal que no cumpla con lo establecido en el Art. 20 de la Ley de Servicios Privados de Seguridad.**

**e) Se le autoriza el diseño del uniforme, el cual se usará en las condiciones que lo ha presentado, evitando usar sobre éste otro tipo de vestuario que modifique su apariencia, ejemplo chaleco, chumpa, Etc.**

**f) Deberá actualizar toda la información reportada en la ficha de inscripción de la sociedad.**

|  |  |
|--|--|
| <b>POLICIA NACIONAL CIVIL</b>  |  |
| EL INFRASCRIPTO JEFE DE LA DIVISION DE REGISTRO Y CONTROL DE SERVICIOS PRIVADOS DE SEGURIDAD CERTIFICA QUE LAS PRESENTES COPIAS SON FIELES Y CONFORME CON EL ORIGINAL DE LA MISMA. |  |
| SE EXTIENDE LAS PRESENTES.   |  |
| DADO EN LA CIUDAD DE GUAYMAS, A LAS 15:30 HORAS DEL DIA quince DE 2008   |  |
|   |  |
| JEFE DE LA DIVISION DE REGISTRO Y CONTROL DE SERVICIOS PRIVADOS DE SEGURIDAD   |  |
|    |  |



*Privados de Seguridad de forma mensual y durante los primeros diez días de cada mes, informando cualquier cambio ocurrido en su personal, contratos de prestación de servicios, oficina, sucursales, instalaciones, armamentos, municiones y demás equipo.*

*g) Deberá informar cada tres meses a la División de Servicios Privados de Seguridad, sobre las actividades realizadas por la Sociedad.*

*h) Deberá cumplir en todo lo pertinente con las Disposiciones del Código de Comercio, Ley de Control y Regulación de Armas de Fuego, Municiones, Explosivos y Artículos Similares, y en general con toda la Normativa Jurídica vigente de la República.*

*i) La Sociedad está obligada a llevar de forma adecuada, los siguientes Registros:*

- 1) Registro de su Personal, (Operativo, Administrativo, Propietarios, Socios, Etc.)*
- 2) Registro de Armas y Municiones,*
- 3) Registro de Equipo a utilizar, y*
- 4) Registro de los Contratos de Servicio que celebre.*

*Estos Registros deberán ser actualizados periódicamente y no podrá brindar servicios privados de seguridad por más de 15 días sin haber celebrado el correspondiente contrato lo cual deberá notificar a la División de Registro y Control de Servicios Privados de Seguridad, conforme a lo previsto en el literal "f" de la presente resolución.*

*j) Deberá proveer a sus empleados de un Carnet de Identificación que los acredite como miembros de su Sociedad.*



k) Los vehículos de la Sociedad, deben identificarse adecuadamente con los distintivos de la misma, salvo excepciones autorizadas por la Policía Nacional Civil.

l) Para un control adecuado de las actividades de la Empresa, la Sociedad deberá llevar de forma manejable y ordenada, según el Instructivo, los siguientes Libros:

- 1) Entrada y Salida de Comisiones,
- 2) Nombramiento de Servicios y Relevos de Personal,
- 3) Salida y Entrada de Armas de Fuego, Municiones y Equipo,
- 4) Novedades Diarias,
- 5) Control de Permisos y Licencias de Personal,
- 6) Control de Inventarios,
- 7) Salida y Entrada de Correspondencia; y
- 8) Control de Asistencia Diaria del Personal Operativo y Administrativo.

Hágase saber esta Resolución a la Sociedad "Guardianes, Sociedad Anónima de Capital Variable", que se abrevia "GUARDIANES, S.A. DE C.V." y al Jefe de la División de Registro y Control de Servicios Privados de Seguridad; Notifíquese.



EL SUSCRITO NOTARIO CERTIFICA, que el documento anterior es una fiel copia de su original con el cual se confrontó y de conformidad al Art. 30 de la Ley del Ejercicio Notarial de la Jurisdicción Voluntaria y de Otras Diligencias firmo y sello la presente en San Salvador a los veintiseis días del mes de julio del año dos mil cuatro.





**OFERTA TECNICA  
CONDICIONES ESPECIALES DEL CONTRATO DE SEGURIDAD  
PRIVADA**

1. **GUARDIANES S.A. de C.V.** proveerá en forma constante y las 24 horas del día a dos agentes de seguridad por bodega.
2. **GUARDIANES S.A. de C.V.** no podrá retirar agentes de seguridad de la bodega y llevarlos a cubrir otros turnos, dejando desprotegidas las instalaciones de las bodegas de la SNF.
3. **GUARDIANES S.A. de C.V.** asegurará de que no se presentaran problemas personales y de coordinación entre los agentes destacados.
4. **GUARDIANES S.A. de C.V.** velará por que el personal de seguridad se presente debidamente uniformado, buen estado de salud y sin efectos de drogas o bebidas embriagantes.
5. **GUARDIANES S.A. de C.V.** proveerá el equipo necesario y funcional a los agentes de seguridad (armas, municiones, lámparas, equipos de comunicación portátil, etc.).
6. El personal de agentes de seguridad de **GUARDIANES S.A. de C.V.** abrirá y cerrará el portón principal de acceso a las bodegas.
7. Los agentes de seguridad deberán llevar un libro de novedades proporcionado por **GUARDIANES S.A. de C.V.** y el formulario "Control de entradas y Salidas de Bodega" proporcionado por la DAA/SNF, en estos anotaran el ingreso y salida de vehículos/personas a las instalaciones, anotando además comentario y novedades que ameriten ser escritas.
8. **GUARDIANES S.A. de C.V.** informará en forma inmediata al Jefe de Bodega sobre las novedades que el caso lo amerite. Así mismo, siempre que se elabore un informe escrito, se entregará copia al Jefe de Bodega.
9. El personal de **GUARDIANES S.A. de C.V.** no permitirá el ingreso a las instalaciones de personas extrañas, armadas, en estado de ebriedad o indigentes.



10. El personal de **GUARDIANES S.A. de C.V.** restringirá el acceso de ventas ambulantes dentro de las bodegas.
11. El personal de **GUARDIANES S.A. de C.V.** revisará las instalaciones, portones y candados al finalizar las actividades diarias de bodega.
12. El personal de **GUARDIANES S.A. de C.V.** realizará rondas dentro de las instalaciones, sin descuidar o dejar solo el portón principal.
13. El personal de **GUARDIANES S.A. de C.V.** vigilará que durante las recepciones o despachos de productos no se presente ningún tipo de anomalía y se controle efectivamente a las personas ajenas a la institución.



  
OSCAR ULISES PEREZ MEDRANO  
REPRESENTANTE LEGAL





**ESTRUCTURA  
GUARDIANES S.A.  
DE C.V.**



**DATOS DEL PERSONAL DE GUARDIANES S.A. DE C.V.**

**Descripción del Personal Idóneo:**

A continuación presentamos la información personal de todo el personal de los diferentes Departamentos de **GUARDIANES S.A. DE C.V.** que se involucrará en la supervisión de cada una de las dependencias de la institución. La información es la siguiente:

- Posición
- Años de experiencia (anexamos currículum de experiencia laboral específica al área que cada uno de ellos tiene bajo su control).

| <b>Nombre</b>                   | <b>Cargo o Función</b> | <b>Títulos y Especialidad</b>  | <b>Años de Experiencia.</b> | <b>Años de Experiencia en el Puesto Propuesto</b> |
|---------------------------------|------------------------|--|-----------------------------|---|
| Lic. Oscar Ulises Pérez Medrano | Representante Legal    | Licenciado en Ciencias Jurídicas   | 12 años                     | 10 años   |
| Héctor Mauricio Flores Serrano  | Gerente de Operaciones | Bachiller<br><br>Diploma de ANSP<br><br>Sargento Comando Inteligencia Investigación Policía Hacienda | 20 años                     | 10 años   |
| Jaime Alberto Molina Viches     | Gerente Administrativo | Bachiller  | 7 años                      | 5 años  |
| Emil de Jesús Corvera Reynoza   | Gerente de Logística   | Bachiller  | 4 años                      | 4 años  |



|                                |   |  |         |        |
|--------------------------------|---|--|---------|--------|
| Pedro Juan Siliezar Torres     | Supervisor de Zona Metropolitana          | Bachiller<br>Sargento Fuerza Armada 5 <sup>a</sup> Brigada de Infantería | 15 años | 8 años |
| José Daniel Pérez Guzmán       | Supervisor Zona Paracentral               | Bachiller<br>Sub Sargento Fuerza Armada                                  | 25 años | 5 años |
| Oscar Rene Campos Fabián       | Supervisor de Zona Occidental             | Bachiller<br>Diploma de la ANSP  | 10 años | 6 años |
| Fernando Gamez                 | Supervisor de Zona Occidental             | Bachiller<br>Diploma de ANSP   | 8 años  | 3 años |
| Salvador de Jesús Menjivar     | Auxiliar Departamento de Operaciones      | Bachiller  | 5 años  | 3 años |
| Ana Vilma Escobar              | Departamento de Recursos Humanos          | Profesora en Educación   | 8 años  | 3 años |
| Edgar Antonio López            | Auxiliar Departamento de Recursos Humanos | Bachiller  | 7 años  | 3 años |
| Almavera Caridad De Paz García | Auxiliar Departamento de Administrativo   | Bachiller  | 8 años  | 5 años |





# DEPARTAMENTO DE OPERACIONES DE GUARDIANES



## PLAN DE TRABAJO

La Empresa **Guardianes S.A de C.V.** contará con equipo especial para la supervisión de proyectos de la Institución el cual consistirá en un (1) jefe de proyecto quien estará ubicado en las oficinas centrales para coordinar el trabajo a nivel nacional y este contara con cuatro jefe de zona y verificar el trabajo de los supervisores con sus equipos necesarios para coordinar el trabajo tanto diurno como nocturno y supervisar que cada uno de los Guardias de Seguridad a los proyectos estén cumpliendo las disposiciones que estos reciban de parte de los jefes de las dependencias y los que la empresa de seguridad implemente para llevar un trabajo coordinado por las regiones a nivel nacional y evitar siniestros innecesarios los cuales serian supervisadas durante la siguiente manera:

ESTRUCTURA DE SUPERVISIÓN DE POR REGION Y NUMERO DE SUPERVISORES QUE GUARDIANES IMPLEMENTARÁ PARA EL SERVICIO DE "LA INSTITUCION"

(1) Jefe de proyecto

- a) será el coordinador general ante el jefe de departamento de mantenimiento y servicios generales en la supervisión de Instalaciones de las regiones.
- b) Coordinará con cada uno de los jefes de zona que los supervisores realicen la supervisiones de los proyectos de la Institución tanto en horas diurnas como nocturnas.
- c) Mantendrá contacto por radio con cada uno de los proyectos de la Institución para ver que no ocurra ningún problema en coordinación con los jefes de zona.



- d) Coordinará cualquier eventualidad que ocurra en la zona para elaborar el respectivo informe al jefe del departamento.
- e) Estará atento ante cualquier recomendación ó corrección que se haga por parte del jefe de mantenimiento de servicios generales.
- f) Coordinará que cada un de los jefes de zona entreguen los informes respectivos de su zona de cualquier novedad ocurrida durante las ultimas horas.
- g) Coordinará con los jefes de zona para que los supervisores mantengan un control del personal de guardias de seguridad asignados a cada uno de los proyectos que éstos estén correctamente uniformados y equipados.
- h) Contará con un equipo especial de apoyo el cual estará disponible para cualquier eventualidad dentro de cualquier zona del país previa coordinación con la PNC, Bomberos, Cruz Roja, etc.
- i) Mantendrá un cuadro del personal autorizado para realizar las rotaciones del personal previa coordinación con el jefe de zona y el jefe de mantenimiento de servicios generales.
- j) Mantendrá informado al jefe del departamento de mantenimiento de servicios generales de cualquier siniestro que pueda ocurrir dentro de las instalaciones de la Institución.

(2) Jefe de Zona (por región)

- a) Será el responsable que cada uno de los supervisores asignados a su zona salgan a la supervisión diaria del proyecto de la Institución.
- b) Deberá recibir los informes de los supervisores de la zona. El trabajo realizado en cada uno de las dependencias de la Institución, sobre cualquier novedad ocurrida durante las últimas 24 horas.



- c) Estará atento que se realicen los relevos de los guardias de seguridad que están faltando en los proyectos.
- d) Estará pendiente de las incapacidades o vacaciones de su espacio.
- e) Llevará un control diario de trabajo realizado por los supervisores de los diferentes planteles a fin de mantener un control de las instalaciones.
- f) Mantendrá constante monitoreo por radio de su personal de turno en los proyectos como de los supervisores para un control escrito del servicio.

### 3) Supervisores de zona (regiones)

- a) Deberán estar atentos que cada uno de sus guardias de seguridad estén presentes en el proyecto asignado a la hora indicada.
- b) Deberán estar pendientes de las aperturas y cierres de las bodegas
- c) Deberán supervisar que cada uno de los guardias de seguridad cumpla de las disposiciones que cada uno de jefes de las dependencias le manden para la seguridad de todo el personal que llegue al lugar.
- d) Deben estar pendientes cuando un elemento esté faltando a su trabajo para llevar su respectivo relevo.
- e) Deberán de informar de cualquier novedad que ocurra en las bodegas previo informe al jefe de zona.
- f) Supervisarán que cada uno de los guardias de seguridad estén correctamente informados y que porten su arma asignada cargada para evitar cualquier accidente.
- g) Coordinará que los guardias de seguridad permanezcan todo el tiempo cada uno en su puesto y ver que después del cierre de actividades todo el personal se haya retirado y se cierre.



- h) Coordinará que los guardias de seguridad asignados al proyecto de la Institución, verifiquen que los empleados y visitas porten su carné en lugares visibles.
- i) Revisará en cada visita a los proyectos, que los guardias de seguridad lleven correctamente los informes respectivos en las hojas de control.

#### 4) Guardias de seguridad por proyectos

- a) Los guardias de seguridad deben estar en los proyectos asignados en el siguiente horario 07:00 AM hasta las 18:30 horas y si hay una eventualidad especial deberá esperar que cierren.
- b) El guardia debe llevar control de la entrada y salida del personal para su respectivo informe.
- c) Debe estar atento que el personal Administrativo de la Institución presente al guardia de seguridad el permiso firmado por su jefe inmediato y anotarlo en el libro de novedades.
- d) El guardia de seguridad debe estar atento del personal que ingresa a las bodegas para evitar cualquier robo o pérdida.
- e) Deberá informar por radio de cualquier novedad ocurrida durante las últimas 24 horas y elaborar los informes respectivos.
- f) El guardia tiene prohibido permanecer fuera de las instalaciones.
- g) Debe supervisar que los visitantes cumplan con las medidas de seguridad al ingresar a las instalaciones (apagando el celular/ beeper/ radio) o las que se implementen por parte de la institución.
- h) Debe mantener informados tanto a los jefes de zona como a los supervisores de cualquier emergencia que tenga ya sea por enfermedad o incapacidad.



- i) Tiene prohibido manipular cualquier equipo dentro de las instalaciones de la Institución
- j) Deberá informar de inmediato de algún siniestro que ocurra a los jefes respectivos como a la PNC.
- k) Deberá mantener la distancia respectiva con los empleados del lugar para evitar que se den malos entendidos solo que sean de trabajo.

### TIPO DE INFORMACIÓN A PROPORCIONAR DURANTE EL SERVICIO EN LOS DIFERENTES LUGARES DE TRABAJO.

La Empresa **Guardianes S.A. de C.V.** proporcionará la información necesaria tanto a los jefes de zona, supervisores y guardias de seguridad de los proyectos de la Institución mediante manuales específicos de cada uno de los lugares los cuales se elaboran previo estudio de cada uno de las áreas asignadas donde llevará las medidas que se tomarán para evitar cualquier intento de robo siniestro que se pueda dar durante el desempeño de las labores que estos ejerzan en los lugares de trabajo y hacer que el servicio encomendado sea hecho de una manera eficiente y segura tanto para el personal de la Institución como para las personas o proveedores que llegan a diario tomando en cuenta todas las medidas de seguridad que estos ejerzan ya sea de las impuestas por la Institución como las que los guardias de seguridad tomarán en cada uno de los lugares.





# REGLAMENTO INTERNO DE GUARDIANES



## CLASIFICACION DEL PERSONAL DE ACUERDO A LAS ÁREAS DE TRABAJO

### RECLUTAMIENTO DE LOS GUARDIAS DE SEGURIDAD DE GUARDIANES, S.A. DE C.V.

1- Los aspirantes a guardias se seleccionan de dos formas:

\* Enviamos a las diferentes unidades militares cartas de invitación a capacitación, para el personal que este a punto de causar baja y que en el tiempo de estadía en el ejército no tuvieron problemas de conducta.

\* La convocatoria de aspirantes a Guardias de seguridad la realizamos entre el personal de **GUARDIANES**, tanto administrativo como operativo donde se les comunica a todos los guardias de seguridad activos en nuestra empresa que realizan encuestas entre las personas mas cercanas a ellos (familiares, vecinos, amigos, antiguos compañeros de trabajo, etc) para que se presenten a la Gerencia de Recursos Humanos, donde al momento de presentarse, se les proporciona la solicitud de empleo de **GUARDIANES** para que la llenen, posteriormente se les sacan fotocopia a los documentos vigentes que exige la Ley de los Servicios Privados de Seguridad en su Artículo 20 para poder laborar como Agente de Seguridad.

2- Los aspirantes son capacitados por instructores cinco días consecutivos, en los cuales se toman en cuenta temas que son necesarios para el desempeño laboral de cada uno de ellos.

Dichos temas son los siguientes:

- \* presentación de la empresa
- \* objetivos de la empresa
- \* filosofía de la empresa



- \* organización de la empresa
- \* características del guardia de seguridad
- \* prestaciones de la empresa
- \* vestuario del guardia de seguridad
- \* portación del equipo
- \* apariencia personal
- \* forma de expresarse
- \* puntualidad y responsabilidad
- \* faltas y consecuencias
- \* sanciones
- \* derechos de los guardias
- \* obligaciones de los guardias
- \* prohibiciones para lo guardias
- \* reclamos y modo de resolverlos
- \* horarios de trabajo
- \* primeros auxilios
- \* relaciones humanas
- \* derechos humanos
- \* uso de radios
- \* arme y desarme de escopeta
- \* uso de revolver

3- Posterior a la capacitación efectuamos una prueba evaluativa y se clasifican por nivel académico, lugar de residencia y experiencia en seguridad

4- Las contrataciones se hacen según la necesidad existente y son localizados por vía telefónica o telegramas.

Los guardias de seguridad trabajaran en turnos de 12 o 24 horas permitiendo con ello que el relevo se haga al cumplir ese tiempo.

Como por ejemplo:

El guardia que recibe un día lunes de 24 horas: a las 0700hrs de la mañana es relevado el día martes por otro guardia a las 0700 horas de la mañana. Descansando así 24 horas.



- \* Los días festivos serán trabajados por el guardia que por rol le toque turno y le será pagado como día doble.
- \* La empresa, sin costo alguno asigna un elemento en sustitución por descansos, festivos, enfermedad o cualquier ausentismo del guardia de seguridad en las diferentes posiciones

### **PRESTACIONES, BENEFICIOS Y SEGUROS AL GUARDIA DE SEGURIDAD**

- \* sueldo por encima del mínimo
- \* anticipos salariales
- \* seguro colectivo de vida
- \* apoyo legal cuando sea necesario
- \* facilitación de uniformes
- \* permiso cuando haya justa causa
- \* apoyo económico ante una emergencia
- \* vacaciones anuales
- \* aguinaldo
- \* seguro social
- \* a.f.p.
- \* indemnización al ser despedidos sin justa razón
- \* comedor
- \* despensa familiar
- \* prestamos especiales



# MANUAL DE CAPACITACION DE GUARDIANES S.A. DE C.V.

UNIDAD N° 1.

GENERALIDADES DE LA EMPRESA.

## 1- PRESENTACION DE LA EMPRESA

**GUARDIANES S.A. DE C.V.** es una empresa legalmente constituida, cuyos objetivos son: brindar a personas, empresas o instituciones, un servicio de seguridad profesional y altamente capacitada, garantizando así la efectiva protección de personalidades, bienes materiales y recursos técnicos o financieros, manteniendo siempre una mentalidad y una actitud preventiva para evitar hechos o situaciones delictivas y no para remediarlos. Como empresa de Seguridad, **GUARDIANES, S.A. DE C.V.** brinda los servicios de escoltas a personalidades, objetos de valor y pagos de planillas; guardias de seguridad para la protección de casas y/o propiedades particulares, instituciones financieras o bancarias, empresas, etc.

## 2- OBJETIVOS DE LA EMPRESA.

- a) Disuadir al delincuente: convencerlo de no llevar a cabo sus objetivos por no existir las condiciones apropiadas para hacerlo.
- b) Prevenir cualquier hecho delictivo que se pueda dar en contra de los usuarios del servicio.
- b) Proteger y cuidar los bienes materiales de los clientes y su integridad personal.

## 3- FILOSOFIA DE LA EMPRESA.

- a) Garantizar un servicio eficiente: con el propósito de satisfacer al usuario, la empresa se compromete a brindar el servicio, con responsabilidad, capacidad y honestidad.



- b) Trabajo Profesional: la empresa proporcionará, al usuario un personal calificado, preparado y equipado para brindar un servicio de seguridad eficiente de acuerdo a los requerimientos.
- c) La Responsabilidad: cumplirle en un 100 % a lo convenido con el usuario y a cumplir los acuerdos y compromisos adquiridos.

#### 4- ORGANIZACIÓN DE LA EMPRESA.

##### a) GERENCIA GENERAL

La empresa **GUARDIANES, S.A. DE C.V.** está constituida por una Gerencia General, quien tiene las siguientes funciones.

Representar formal y legalmente a la empresa.

- Velar por el cumplimiento de los contratos y acuerdos entre la empresa y los usuarios de los servicios.
- Velar por el cumplimiento de las leyes y Reglamentos que rigen a la empresa.
- Supervisar y coordinar el trabajo de los diferentes Departamentos.
- Velar por la satisfacción de las necesidades y requerimientos de la empresa.
- Rendir los informes a la Junta Directiva.

##### b) OPERACIONES.

Dentro de sus funciones tenemos.

- Controlará y coordinará el trabajo de los supervisores verificando que se cumplan
- Organizará y ejecutará los cursos de capacitación del personal en coordinación con Recursos Humanos y Logística.
- Hará las inspecciones en nuevos proyectos y realizará las recomendaciones pertinentes a la Gerencia General.
- Coordinará con Recursos Humanos los traslados de personal cuando así se requiera.



- Informará de las novedades a la Gerencia General cuando así se requiera.

c) LOGISTICA.

Las funciones que tiene que desarrollar son las siguientes:

- Coordinará el buen uso de los recursos disponibles de la empresa.
- Así mismo controlará por los inventarios en lo relacionados con los uniformes, munición y medios de transportes.
- Velará por la seguridad del armamento y equipo de la empresa.
- Hará oportunamente los requerimientos de armamento, munición y otros equipos, asegurándose siempre mantener una reserva de emergencia.
- Realizará revisiones periódicas de armamentos y equipos a los Guardias e informará.
- Mantendrá un estricto control del armamento, munición y equipo por medio de inventarios.
- Será el responsable de las comunicaciones de la empresa.

d) RECURSOS HUMANOS.

Las funciones de recursos Humanos son las siguientes.

- Reclutará y seleccionará los aspirantes a Guardias de la empresa.
- Coordinará con operaciones las capacitaciones.
- Elaborará las planillas de pago.
- Efectuará los pagos al personal de la empresa.
- Autorizará las licencias y permisos del personal.
- Controlará las incapacidades,
- Será responsable de los descuentos de la empresa de ISSS y AFP.



- Estará siempre pendiente de las inquietudes y problemas del personal y buscará soluciones en los casos de no ser posible informará la Gerencia General.
- Recomendará las sanciones y correctivos junto con operaciones.
- Mantendrá una constante coordinación con operaciones.

e) SUPERVISORES.

- Estarán bajo la responsabilidad del Departamento de Operaciones y serán el contacto directo entre la oficina y el Guardia de Seguridad.
- Su trabajo consistirá en visitar las diferentes posiciones o proyectos, donde verificará que el Guardia de Seguridad realice correctamente su trabajo y atenderá sus necesidades inmediatas llevando las inquietudes al personal correspondiente de la oficina para que sin descuidar el servicio se logren satisfacer en el menor tiempo posible las necesidades.
- Informará diariamente de las novedades que existan en los proyectos.
- Visitará diariamente a los Guardias en los diferentes proyectos para verificar estos cumplan correctamente su trabajo.
- Atenderá las necesidades inmediatas de los Guardias, de no ser posible la solución llevará la inquietud a la Oficina de operaciones para buscar solución.
- Revisará el armamento y equipo del personal de seguridad que esté completo aseado y en orden.

f) CONTABILIDAD.

Esta Unidad de la empresa será la encargada de llevar todo los registros contables y movimientos financieros que se den así como también y llevara un estricto control de los gastos de la empresa por medios del facturas y balances actualizados y demás aspectos relacionados con la contabilidad de la misma.



## UNIDAD N° 2.

### PERFIL Y CARACTERISTICAS DE LA EMPRESA.

#### 1- CARACTERISTICAS DEL GUARDIA DE SEGURIDAD.

- a) **HABIL:** Estar preparado para manejar cualquier situación anormal que se presente y saber cómo y dónde prestar ayuda en caso que sea necesario.
- b) **ALERTA:** Estar alerta en todo momento mientras esté en servicio, vigilando siempre cualquier actividad o situación que pueda resultar en perjuicio del cliente, empleado y público o daño a la propiedad o equipo.
- c) **CORTES:** Todo Guardia de Seguridad debe ser cortés en todo momento no tiene que ser violento y contestar en forma amable a las personas. Serán en todo momento corteses y bondadosos, pacientes y respetuosos en sus relaciones con el público y clientes
- d) **DISCIPLINADO:** Todo Guardia de Seguridad tiene que ser obediente con sus jefes inmediatos y con los clientes ejecutando lo que se le pide a la mayor brevedad posible. El Guardia de Seguridad deberá ser obediente.
- e) **AUTODOMINIO:** Todo Guardia de Seguridad debe saber controlarse, especialmente en situaciones incómodas, por ejemplo, si es ofendido o insultado innecesariamente, debe ser capaz de mantener el control y responder de la manera más adecuada posible, tratando de resolver el caso con dicha persona.
- f) **CONFIABLE:** El Guardia de Seguridad tiene que ser capaz de mantener y guardar información, esto se refiere a no comentar con otras personas por muy cercanas que sean, en relación a información de proyectos de la empresa o el de revelar nombres de sus superiores, horarios de servicios, números de elementos de seguridad o empleados etc.



- g) **HONESTO:** El guardia de Seguridad, no tomará objeto alguno del lugar donde esta asignado por lo contrario tendrá que cuidarlos por pequeño o insignificante que esa. Ni tampoco tratara de sorprender con engaños o mentiras a sus superiores.
- h) **AUTOCONFIANZA:** El Guardia de Seguridad debe tener fe en si mismo y tener sus propias capacidades para enfrentarse ante algunas adversidades.
- i) **TACTO:** Todo guardia de Seguridad al relacionarse con otras personas tiene que hacerlo de manera prudente sin ofender ni desvalorar a las más ni hablar más de lo necesario.

## 2- PRESTACIONES DE GUARDIANES S.A DE C.V.

- a) Sueldos por encima del mínimo.
- b) Anticipos salariales
- c) Un seguro colectivo de vida.
- d) Apoyo legal cuando sea necesario.
- e) Permiso cuando haya justa causa.
- f) Apoyo económico ante una emergencia.
- g) Facilitación de uniformes para el trabajo.
- h) Vacaciones anuales durante quince días con goce de sueldos.
- i) Vacaciones por días feriados.
- j) Aguinaldo.
- k) Seguro Social.

## 3- ASPECTOS DISCIPLINARIOS

### a) VESTUARIO:

El Guardia de Seguridad, vestirá su uniforme reglamentario que consiste en:

Camisa color BEIGE, código 201 con dos parches, al lado izquierdo el numero dieciocho (18) y al derecho logotipo de la empresa, una camiseta blanca bajo la camisa; pantalón color verde musgo código MC3, zapatos negros, calcetines negros y un cinturón color negro, el uniforme deberá estar limpio bien planchado y zapatos bien lustrados.



**b) PORTACION DEL EQUIPO:**

Con relación al porte de los accesorios que mantendrá en su equipo de trabajo el Guardia de Seguridad serán:

- Un cinturón negro, tres sujetadores, un porta bastón, dos porta cartuchos con la respectiva munición.
  - La escopeta con el número exacto de cartuchos.
  - La escopeta solo alimentada no cargada.
  - El Revolver en el cinturón.
  - El cinturón será de color negro y permanecerá limpio.
  - Mantendrá aseado su equipo asignado
  - Uniforme bien aseado.
  - Zapatos bien lustrado color negro.
- 
- El Guardia de Seguridad deberá tener sumo cuidado en el manejo del arma de fuego y no podrá sacar del proyecto su equipo asignado.
  - El Jefe superior designará un sitio apropiado para guardar las armas de fuego y serán utilizadas como símbolo de autoridad y podrán ser utilizadas solo como protección personal
  - Las armas de fuego se dispararán solamente en un caso de extrema necesidad como defensa propia y en ningún momento el Guardia de Seguridad podrá disparar tiros al aire para amedrentar ni tratar de capturar a una persona que haya violado la ley.

**c) APARIENCIA PERSONAL**

- El Guardia de Seguridad deberá mantener el pelo siempre recortado, la barba rasurada, las uñas cortas y limpias.
- De igual manera tendrá cuidado de su olor corporal con el uso de su desodorante.



- No utilizar ninguna otra prenda mientras se encuentre de servicio (cadenas, anillos, pulseras, etc.), usará el uniforme completo de acuerdo al reglamento y cuando así se lo ordene su superior.
- Los materiales hechos de cuero y metal deberán estar siempre lustrados como también el uniforme bien limpio y en condiciones presentable.
- Es responsabilidad del Guardia de Seguridad mantener limpio y ordenado en todo momento el proyecto al cual a sido asignado.
- Es muy importante que el Guardia de Seguridad tenga una presentación personal impecable durante su servicio, ya que es la primera impresión que se lleva el cliente y el público en relación a la empresa.

d) FORMA DE EXPRESARSE.

- Todo Guardia de Seguridad se expresará en forma educada y no insultará en ningún momento con palabras soeces a las personas que lo rodean en sus labores, ni utilizará, dichos, ni frases, que no sean los correctos.
- No usará lenguaje prepotente, abusivo o impropio, ni se conducirá en forma irrespetuosa con el público o con sus compañeros de trabajo.

e) PUNTUALIDAD Y RESPONSABILIDAD.

- El Guardia de Seguridad será una persona puntual y responsable en el desempeño de sus actividades, esto significa que se presentará quince minutos antes de recibir su turno, como también será responsable de sus actos y de todo lo que suceda a su alrededor.
- Los Guardias de Seguridad se reportarán con rapidez y puntualidad a cualquier asignación que se les recomiende, caso contrario deberá notificarlo a sus superiores por lo menos seis horas antes del cambio de turno.



- El Guardia de Seguridad no debe abandonar su puesto hasta que no haya sido relevado, caso contrario se somete a una sanción disciplinaria.

f) RESPETO:

- Todo empleado tratará con respeto al personal que labora en la empresa independientemente del nivel o cargo que este tenga. A mismo respetará las normas y reglas dentro de la empresa como también los canales de comunicación creados en la misma, para el buen funcionamiento de las actividades.
- Todo Guardia tratará con respeto al personal que lo rodea en su sitio asignado para prestar sus servicios.
- El Guardia de Seguridad será respetuoso con las autoridades competentes y les colaborará hasta donde la ley lo permite.

#### 4- CLASIFICACION DE LAS FALTAS Y CONCECUENCIAS.

a) FALTAS LEVES.

- Mascar chicle o comer en sus horas de servicio.
- Mal aspecto en la presentación de su persona ya sea en uniforme o higiene personal.
- Descuido del equipo o mala posición del arma.
- Usar inadecuadamente el arma o portarla cargada.
- No tratar de forma correcta al público.
- Comportarse de forma incorrecta cortes con el público y clientes.
- Presentarse tarde a recibir su turno.
- Descuidarse, escuchando música, platicar con personas o cualquier actividad que haga perder su atención al servicio.
- Tener una posición corporal inadecuada.

b) FALTAS GRAVES.

- Tres faltas leves se convierten en una grave.
- Faltarle el respeto a las autoridades.
- Dañar el equipo o el arma.



- Mal desempeño de su cargo.
- Cometer actos de irrespetuosos en contra de la empresa, de algún jefe.
- No colaborar con autoridades competentes.
- Dormirse durante sus horas de servicio.
- Tener relaciones conyugales en sus horas de servicio.
- Abandonar la posición asignada.
- Negligencia reiterada del trabajador.

c) FALTAS MUY GRAVES

- Dos faltas graves hacen una muy grave.
- Faltar a sus labores sin permiso de la empresa, sin causa justificada durante dos días laborales completos y consecutivos o durante tres días laborales no consecutivos, considerados los medios días como días completos por desobedecer las ordenes de trabajo.
- Llevarse medios, equipos sin autorización.
- Presentarse en estado de ebriedad o sustancias estimulantes.
- Por participar en actividades contrarias a los intereses de la empresa.
- Por desobedecer el trabajador a la empresa o a sus representantes una orden de trabajo.

5- SANCIONES Y CONCECUENCIAS.

a) SANCION PARA LAS FALTAS LEVES.

- Amonestaciones o llamados de atención.
- Agregación a su expediente de la hoja llamada de atención.

b) SANCION PARA LAS FALTAS GRAVES.

- Suspensión de un día más el séptimo.
- Pasar de plaza fija de guardia a plaza flotante.
- Cambiarlos de proyectos.
- Ser destituido del cargo que desempeña

c) SANCION PARA LAS FALTAS MUY GRAVES.

- Despido de inmediato con el cual se enviará una notificación al Ministerio de Trabajo y la P.N.C. donde se informará sobre la situación.



## 6- DERECHOS DE LOS TRABAJADORES.

- a) Anticipos.
- b) Pagos en los días estipulados.
- c) Seguro de vida colectivo.
- d) Aguinaldo
- e) Vacaciones
- f) Medios y equipos de trabajo en buen estado.
- g) Ser tratado con respeto.
- h) Audiencias cuando lo solicite.
- i) Respeto del contrato de trabajo.
- j) Un trato justo.
- k) Indemnización al ser despedido.
- l) A un día de descanso a la semana
- m) Permisos en casos notorios.
- n) Estabilidad laboral.

## 7- OBLIGACIONES DE LOS TRABAJADORES.

- Puntualidad en el trabajo.
- Respetar a los clientes y personal que labora en la empresa.
- Ser cortés.
- Tener buenos hábitos higiénicos. Revisar el equipo asignado.
- Informar de las novedades que se estén dando en su lugar de responsabilidad.
- Cumplir las órdenes de trabajo dadas por la empresa y sus delegados.
- Someterse a exámenes médicos cuando se le solicite.
- Cumplir con las normas internas de la empresa.
- Cumplir con las normas de seguridad e higiene de la empresa.
- Colaborar cuando la empresa se lo solicite por emergencias.
- Cumplir con lo estipulado en el Reglamento Interno.
- Mantener en orden y aseado el libro de novedades y supervisión.
- m) El Guardia de Seguridad debe mantener una actitud de respeto y obediencia
  - para el cliente y en especial con las autoridades legalmente establecidas como
  - por ejemplo la PNC. la Fuerza Armada, Instituto de Medicina Legal etc.



- En la medida de lo posible, debe evitar confrontaciones y el responder de
- manera inadecuada a las personas, tener presente las normas de cortesía.
- Es necesario que al llegar a un proyecto, el Guardia de Seguridad conozca las
- normas propias del lugar, para brindar un servicio más eficiente.
- Colaborar con las autoridades.
- Transmitir consignas al entregar turno.

#### 8- PROHIBICIONES PARA LOS TRABADORES.

- a) Abandonar las labores durante las horas de trabajo sin causa justificada y sin permiso de su Jefe inmediato.
- b) Consumir bebidas embriagantes o sustancias alucinógenas.
- c) Prestarse a actividades ajenas a su servicio.
- d) Distraerse en conversaciones con personas ajenas al servicio.
- e) Dedicarse a entretenimientos ajenos a sus deberes.
- f) Dedicarse a actividades u ocupaciones ajenas a su servicio.
- g) Leer en horas de trabajo, revistas, periódicos etc.
- h) Dedicarse a comer, fumar en horas de trabajo.
- i) Asociarse con personas u organizaciones que promuevan hechos delictivos.
- j) Entrar a establecimientos donde se vendan bebidas venenosas.
- k) Posar ante cámaras de televisión, videos, revistas, etc. en perjuicio de la empresa.
- l) Presentarse a recibir su servicio con aliento a alcohol.
- m) Aceptar gratificaciones en el lugar que se presta el servicio.
- n) Realizar transacciones comerciales donde presta sus servicios.
- o) ñ) Discutir temas relacionados con políticas o religiones.
- p) Usar el teléfono donde se presta el servicio para fines personales.
- q) Abrir oficinas, gavetas de escritorios y archivos sin autorización.
- r) Mover ni remover documentos que permanezcan en oficinas.
- s) Leer y violentar documentos que no le incumban.
- t) Fumar en sus horas de servicio.



## 9- PETICIONES DE LOS TRABAJADORES.

Con relación a lo que son las peticiones sean estas de la índole que fueren bien pudiendo ser: petición de aumento de salarios, solicitando a escalar cargos, cambiando a lugares que sean más accesibles a dónde habitan los empleados, etc. Lo harán primeramente dirigiéndose al Departamento de Recursos Humanos, en caso de que este Departamento no les pudieran resolver le facilitarán una entrevista con la Gerencia General para darle respuesta.

## 10- RECLAMOS.

- Los Reclamos de pago, en la forma y el tiempo que los Guardias de Seguridad, los presentarán en todo caso en primera instancia, el día que no este de turno dirigiéndose al Departamento de Recursos Humanos, caso contrario solicitando permiso a su jefe inmediato para hacer los reclamos respectivos. El tiempo para realizar los reclamos a los pagos u otros debe hacerse en los siguientes tres días como máximo, abocándose directamente con el Departamento de Recursos Humanos o en su efecto al de Contabilidad. Al empleado se le facilitará el acceso a ver la planilla para que conozca y le queden claros los descuentos que se le hacen, que complementan su salario.

- Los trabajadores de oficina también pueden hacer sus reclamos al tercer día como máximo, siempre dirigiéndose de igual manera a Recursos Humanos o a Contabilidad.

- Con los medios y equipos asignados que estén con desperfectos el empleado podrá reclamar que se le asigne otro ose respete el mismo para un mejor desempeño en las instancias correspondientes.

- Los reclamos de los turnos, horarios o lugares donde estén asignados los podrán hacer después del tercer día de trabajo para su debido cambio.



## 11- MODO DE RESOLVERLOS.

- Para el personal de GUARDIANES, S.A. DE C.V. que dañe un equipo no estando en jornada de trabajo, se le descontará en forma gradual de su salario para su reparación o sustitución.
- Para el personal de GUARDIANES, S.A. DE C.V. que dañe un medio o equipo de oficina estando en su jornada de trabajo no se le descontará de su salario.
- El modo de resolver cualquier petición o reclamo se reitera que se hará, por medio de su Jefe inmediato, que podrá ser el supervisor, Jefe de operaciones, o Jefe de Recursos Humanos quienes verán como resolver el problema y en ultima instancia lo hará el Sr. Gerente General.



## UNIDAD N° 3

### NORMAS DE COMPORTAMIENTO Y HORARIOS DE TRABAJO.

#### 1- NORMAS GENERALES PARA GUARDIAS DE SEGURIDAD.

- Si se presta servicio en el interior de un edificio, debe observar cuidadosamente los visitantes en todos sus movimientos.
- Desconfiar de las personas que portan maletas, maletines, bolsas de cualquier material, maletines, carteras, cajas, bultos de bajo de la ropa y dentro de las botas ya que los asaltantes pueden cargar armas de fuego o cuchillos, puñales etc.
- observar a toda persona que ingrese a las instalaciones y trate de memorizar su cara, modo de caminar rasgos personales llamativos y expresión de su rostro al cruce de miradas.
- Preferentemente manténgase a cubierto y protegido; pero sin olvidar y descuidar su misión.
- Desconfíe de todo vehículo conocido y desconocido, que arribe a los estacionamientos de las instalaciones Inmediatamente debe estar presto a responder a ataques sorpresivos. Memorice tipo de vehículo, placas, color, número de ocupantes y marca de fábrica. Preferentemente anote en su libreta número de placas y hora de llegada a la primera oportunidad. Lo escrito queda.
- Impida el ingreso a las Instalaciones de vagos mal entretenidos, mujeres de mal vivir, expendedores de droga, conocidos vendedores callejeros, elementos antisociales, etc.
- Debe presentarse quince minutos antes de la hora de inicio de sus labores. Puede retirarse finalizando su trabajo, después de esperar diez minutos de terminada la jornada diaria.
- Portará el arma lista para entrar en acción; pero atendiendo su propia seguridad y la de su protegido.



- Observará minuciosamente aquellas personas que se presenten a efectuar revisiones de teléfonos, electricidad, agua, etc.
- Durante la noche manténgase activo para no dormirse, realizando desplazamiento cortos.
- Si en el lugar donde se presta el servicio ocurre un hecho inesperado o encuentra objetos de dudosa procedencia avise a su jefe inmediato y proteja el lugar.
- El personal de seguridad asignados en los proyectos será exclusivamente para proporcionar su servicio y no otros menesteres.
- El uso del carné de identificación como Guardia de Seguridad tiene que ser portátil en un lugar visible durante se encuentre laborando.
- Las llaves de las oficinas bancarias y de las bodegas deben de portarlas solamente por el Sr. Gerente, o otras personas autorizadas en casos especiales.
- Ninguna persona autorizada podrá abrir la institución financiera si no antes estar presente el Guardia de Seguridad.
- No permitir el ingreso de los empleados de las instituciones en horarios que no sean los establecidos.
- No permitir el ingreso del público a las instalaciones en horarios que no sean los establecidos.
- La transferencia de fondos y el servicio a domicilio que se presta a través de los de los vehículos blindados, deberá cumplir con las normas de seguridad para tal para tal efecto han establecido las autoridades monetarias.
- Los estacionamientos de los vehículos del Banco son exclusivamente para los clientes, podrán hacer uso de éstos las personas que el Gerente General, autorice a través del Gerente Administrativo.



- Con el propósito de controlar los bienes materiales de la Empresa, todo equipo, material o herramienta, al salir de las instalaciones deberá estar autorizado por escrito, por el Jefe respectivo, indicando su procedencia y destino, anotando número de inventario, dejando una copia al Guardia de turno.
- No se permite el ingreso de mercaderías de ningún tipo para ser negociadas dentro de la empresa.
- Las salidas del personal que labora en las instalaciones de la empresa en horas hábiles, deberán tener la autorización de su Jefe respectivo y se anotará la hora de salida.
- Después de las horas de trabajo, solamente personas debidamente autorizadas, para realizar trabajos especiales podrán permanecer dentro de las instalaciones del Banco, asimismo el ingreso en días no hábiles (sábado, domingo o día festivo), deberá ser autorizada por escrito, por el jefe del área respectiva.
- Solamente personal autorizado podrá permanecer en zonas restringidas por la empresa, (caja, bodega, etc.).
- Ningún personal podrá ingresar a las instalaciones después del cierre Bancario, solamente en casos especiales podrá permitirse el acceso a clientes o empleados.
- No se permite la conducción de armas dentro de las instalaciones de la empresa.
- Las bóvedas tienen que permanecer cerradas, en el mayor tiempo posible.
- Realizar un reconocimiento por las instalaciones donde se prestará el servicio.
- Conocer las ventajas y desventajas del proyecto para poder ante cualquier evento.



## 2- HORARIO DE LOS TRABAJADORES.

Las horas de trabajo para el personal de que trabaja en GUARDIANES, S.A. DE C.V. podrán ser diurnas y nocturnas dependiendo el caso y están distribuidas de la siguiente manera:

a) Los Guardias de Seguridad laboran con el horario siguiente.

- Turnos rotativos de lunes a Domingo 12 y 24 horas las jornadas con un día de descanso alterno.

b) Los empleados de Administración laboran con el horario siguiente:

De Lunes a Viernes de 08:00 a las 12:00 horas y de 13:00 a las 17:00 horas.

Sábados de 08:00 a las 12:00 horas.



## UNIDAD N° 4.

### PRACTIQUEMOS LOS PRIMEROS AUXILIOS.

#### 1- DEFINICION DE PRIMEROS AUXILIOS.

Los primeros auxilios son la ayuda inmediata que se le brinda a una persona para salvarle la vida o bien para aliviarle temporalmente el dolor, mientras recibe la atención médica especializada.

#### 2- NORMAS GENERALES DE LOS PRIMEROS AUXILIOS.

Cuando se disponga ha ayudar a una persona seriamente lesionada, asegúrese ante todo, de tres cosas que constituyen el ABC de los primeros auxilios.

- Compruebe si el conducto respiratorio no está obstruido por la lengua, o por algún cuerpo extraño.
- Asegúrese de que la persona respira. Si no lo hace adminístrele respiración artificial.
- Indagar si el paciente tiene pulso. Si no lo tiene recurra a la resucitación cardio - pulmonar o RCP. Mientras administra la RCP, compruebe si sangra la persona lesionada.
- RCP: Esta técnica puede salvar vidas, pero requiere habilidad, adiestramiento y práctica. Para estar preparados en cualquier urgencia, por lo menos un miembro de cada familia debería aprenderla. Los inexpertos pueden causar graves daños al paciente.
- No pierda un instante si el accidentado sangra con profusión, si ha tragado veneno, o si el corazón o la respiración se han detenido. Cada segundo puede ser decisivo.
- Recuerde que es de vital importancia no mover a una persona con lesiones graves en el cuello o la espalda, a menos que sea indispensable apartarla de otro peligro.



inicie los primeros auxilios con esta medida: mantenga la víctima acostada y quieta. Si ha vomitado y no es probable que se haya fracturado el cuello, voltee la cabeza a un lado para evitar que se asfixie. Consérvela abrigada

- Si es posible, encargue a alguien que pida una ambulancia o llame al médico mientras usted administra los primeros auxilios. Debe indicarle al médico la naturaleza del caso y preguntarle lo que se debe hacer por el paciente mientras él o la ambulancia llegan.
- Examine al paciente con delicadeza. Aflojele la ropa que pueda apretarle; si es necesario, córtelo para evitarle movimientos bruscos o nuevos dolores. No despreague las telas adheridas a las partes quemadas.
- Tranquilice a la víctima y trate de conservar la calma usted mismo. La serenidad de la persona que auxilia puede disipar los temores y el pánico del herido y convencerlo de que no hay motivo de alarma.
- No obligue a tragar líquidos a una persona inconsciente o semiconsciente; los líquidos pueden asfixiarla. No trate de reanimar con golpes o sacudidas a alguien que haya perdido el conocimiento.

### 3- RESPIRACION ARTIFICIAL – PARO RESPIRATORIO.

- Ante todo hay que asegurarse que las vías respiratorias estén libres. (Examine la boca y la garganta, y saque cualquier cuerpo que la obstruya). Observe el pecho del paciente y compruebe si despiden aire por la nariz o la boca (puede usar un espejo que se empañará si hay respiración); observar también si hay pulso en la muñeca
- Si la víctima no respira por haber estado a punto de ahogarse, por haber sufrido un choque eléctrico o aspirado vapores químicos, o por cualquier otra causa, pero el corazón todavía late (y si ya se examinó las vías respiratorias), recurra a la respiración de boca a boca. Cuando haya habido choque eléctrico, asegúrese de que se ha interrumpido la corriente antes de tocar al paciente. (Precaución: Observe la parte delantera del cuello. Algunas personas han sufrido extirpación de la laringe, y sólo pueden respirar a través de una abertura de traqueotomía.



- En estos casos la respiración debe ser de boca a abertura en el cuello y no de boca a boca). Si hay gas o humo, saque a la víctima al aire libre, llame inmediatamente a un médico o a una ambulancia. Para efectuar la respiración de boca a boca
- Acueste al paciente de espaldas. Quite cualquier materia extraña de la boca con los dedos. Póngale una mano bajo el cuello, levántele un poco la cabeza y échele hacia atrás, pero no demasiado.
- Coloque usted su propia boca firmemente sobre la boca abierta de la víctima; oprímale las ventanas de la nariz para cerrarlas y sóplelo bastante fuerte para hincharle el pecho. Si es un niño pequeño, al soplar cubra con su boca la nariz y la boca de éste.
- Tire el mentón del accidentado hacia arriba.
- Retire la boca y asegúrese de percibir el sonido del aire exhalado. Repita la maniobra. Si no circula el aire, revise la posición de la cabeza y de la mandíbula de la víctima. La lengua o algún cuerpo extraño pueden estar obstruyendo el paso del aire. Ensaye nuevamente.
- Si todavía no logra usted el intercambio de aire, vuelva al enfermo sobre un costado y golpéelo fuertemente entre los hombros (omóplatos) varias veces para despejarle de la garganta cualquier cuerpo extraño. Si el accidentado es un niño, suspéndalo por momentos sobre el brazo o las piernas y darle golpes fuertes y repetidos entre los omóplatos. Límpiele bien la boca.
- Reanude la respiración de boca a boca. Tratándose de adultos sople vigorosamente cada 5 segundos. En los niños pequeños sople superficialmente cada 3 segundos. Si usted lo prefiere, puede colocar un pañuelo sobre la boca de la víctima para soplar a través de él. No suspenda la maniobra hasta que la persona comience a respirar. Muchos accidentados no han revivido hasta después de varias horas de aplicarles la respiración artificial.
- Coloque mantas o abrigos debajo y encima de la víctima, cuando vuelva en sí, no la deje levantarse por lo menos durante una hora.



#### 4- RESUCITACION CARDIOPULMONAR (RCP)-RESPIRACION SUSPENDIDA EN AUSENCIA DE PULSO.

- Si el paciente no respira, es preciso asegurarse de que no hay obstrucción las vías respiratorias. Trate de escuchar el latido del corazón o tómelo el pulso, si no lo hay, es que el corazón se ha parado. En este caso es indispensable ensayar la resucitación cardiopulmonar (RCP), de preferencia con un ayudante, Este procedimiento comprende la respiración intermitente de boca aboca y el masaje cardiaco.
- Para administrar la RCP, acueste a la víctima de espalda sobre el suelo. De rodillas junto a ella, dé un golpe fuerte con el puño en el pecho (esternón). Así se suele lograr que el corazón vuelve a latir. Si esto no ocurre, tantee el pecho del accidentado para encontrar el extremo inferior del esternón

Ponga un dedo de la mano izquierda sobre el cartílago; luego acerque la parte posterior de la mano derecha (nunca la palma) hasta la punta del dedo, retire el dedo, y coloque la mano izquierda sobre la derecha. Enseguida, empuje hacia abajo con impulse rápido y firme para hundir el tercio inferior del esternón, cerca de cuatro centímetros, lo cual se logra dejando caer el peso del cuerpo y levantándolo otra vez. Se repite cada segundo esta compresión rítmica: oprimiendo y soltando oprimiendo soltando. Cada vez se empuja, se obliga al corazón a impulsar la sangra por el cuerpo de la víctima. Esta operación sustituye el latido.

- Sí está usted sólo con el accidentado, deténgase después de cada quince compresiones para insuflarle profundamente aire dos veces de boca a boca, y luego continúe con este ritmo de quince a dos hasta que llegue ayuda. Sí cuenta con otro voluntario, éste debe arrodillarse junto a la cabeza del enfermo y soplarse aire de boca a boca a razón de dice por minuto, o sea una insuflación por cada cinco compresiones.
- Es necesario continuar la RCP hasta que el paciente reviva: las pupilas se achican, el color mejora, comienza la respiración y resurge el pulso, es posible mantener viva a una persona con este procedimiento por lo menos una hora.



## 5- ADVERTENCIA.

Aún cuando la resucitación cardiopulmonar se efectúe correctamente, puede romper costillas. Si se hace mal, la punta del esternón o una costilla rota podrían perforar el hígado o un pulmón. Por eso se recomienda adiestrarse adecuadamente en esta técnica. Pero en una emergencia aunque carezca usted de preparación, intente la RCP. Sin ella, la persona cuyo corazón se ha detenido seguramente morirá.

## 6- HEMORRAGIA INTENSA.

- Acueste a la víctima para evitar que se desmaye. Para detener la hemorragia, oprima firmemente la herida con un apósito de gasa estéril (o la tela más limpia de que disponga). Si el apósito se satura de sangre, ponga un nuevo apósito directamente sobre el saturado y continúe el ejerciendo presión. Cuando la presión directa no da resultado, oprimir por encima y por debajo de la herida detiene el flujo de sangre en muchos casos.
- Si la hemorragia es de un brazo o de una pierna y no puede contenerse por presión directa sobre la herida, pruebe a detener la circulación en la que riega el miembro lesionado, oprimiéndola fuertemente con la palma de la mano o con los dedos. Hay cuatro puntos donde debe aplicarse la compresión arterial.. pero no lo intente en heridas en la cabeza, el cuello y el tronco.
- Cuando haya cesado la hemorragia, fije los apósitos en su lugar con vendas bien sujetadas, pero no tan apretadas que no se sientan el pulso debajo de la herida o más allá de ella (no use torniquetes). Llamé al médico y confíele la limpieza y el tratamiento de la herida. Vigile la apariencia de signos de choque.
- Para prevenir infecciones, no toque las heridas sin esterilizar o con las manos sin lavar. Sin embargo hay casos de urgencia en que no queda alternativa. El adulto tiene de cinco a seis litros de sangre; perder más de uno o uno y medio puede ser peligroso; por tanto, es de vital importancia obrar con rapidez, valiéndose de los medios que estén a la mano.



- Si puede usted calcular cuanta sangre ha perdido el herido, el dato podría ayudar al médico a tratar al paciente. Pero es conveniente recordar que vasta poca sangre para manchar muchas vendas.

## 7- INTOXICACION POR INGESTION DE SUSTANCIAS

- Llamar a un medico y explicarle que sustancia a ingerido.
- Si dispone del antídoto recomendado en el frasco que contenía la sustancia tóxica, adminístrelo.
- Si no puede obtener consejo médico, o si desconoce la sustancia y el antídoto, diluya el tóxico en el estomago, administrando al intoxicado varios vasos de leche o agua. No le provoque vómitos.

Versión Pública



## UNIDAD N° 5.

### APRENDAMOS A RELACIONARNOS CON LOS DEMAS

#### 1- OBJETO DE LAS RELACIONES HUMANAS.

Como empresa de seguridad lo mas importante en nuestro trabajo es el cliente , por lo tanto, tenemos la obligación de mantenerlo siempre satisfecho con nuestro trabajo y nuestra imagen.

Para poder concretar lo antes dicho es necesario que nuestro personal comprenda que solo manteniendo una buena relación con el cliente se lograrán buenas metas. Así mismo para mantener una buena imagen se hace necesario tomar como punto de partida un cambio en nuestra conducta sobre todo lo negativo que venga a perjudicar y a dañar la relación con el cliente. Es por ello que se tomaran en cuenta aspectos bien fundamentales en las personas como lo son las Relaciones Humanas.

#### 2- CONCEPTO DE RELACIONES HUMANAS.

Las relaciones humanas es algo simple de definir sencillamente por que día a día, las ponemos en práctica y estas relaciones pueden se positivas o negativas. Para tener claridad en el concepto las definiremos así.

- Las relaciones humanas son: el arte de comprender y aceptar a las personas tal como son.
- Las relaciones humanas son: las normas que mediante su aplicación y practica nos hacen útiles y agradables, comprensibles y tolerantes para con los demás

#### 3- LA PERSONALIDA (TEMPERAMENTO Y CARÁCTER).

##### a) LA PERSONALIDAD.

Todo buen trabajador debe comprender que cada individuo tiene su propia personalidad y que por lo tanto cada persona tiene su propio carácter y su propio temperamento y que por lo tanto cada individuo o cada persona va a actuar bajo su propio control de su razón y de su voluntad.



b) **TEMPERAMENTO.**

Si cada persona posee su propia personalidad , también cada persona posee su propio temperamento que es lo que lo hace diferente de los demás ya que son rasgos que se traen desde cuando se nace por lo tanto el trabajador tiene que comprender a los demás y no crear contradicción con el cliente o con las personas que lo rodean.

c) **CARÁCTER.**

Caso contrario es con el carácter de las personas que nos rodean ya que algunos aspectos como la memoria, atención, inteligencia y creatividad se desarrollan y se perfeccionan a medida que maduran. Pero eso no quiere decir que el empleado de GUARDIANES S.A. DE C.V. Se pondrá a entrar en contradicción con las personas que lo rodean. Por lo tanto el empleado de la empresa será una persona paciente ante los demás y sabrá escuchar sin tener que ofender a las personas.

**4- COMPORTAMIENTO Y CONDUCTA.**

Son dos conceptos importantes en el campo de las Relaciones Humanas que el empleado tiene que tomar en cuenta así por ejemplo tenemos.

a) **EL COMPORTAMIENTO.**

Que son los actos o conductas observables en el hombre, y estas pueden ser positivas o negativas y son propias de su propia naturaleza.

b) **LA CONDUCTA.**

Es el conjunto de actividades que las personas que nos rodean realizan y que quieren un principal cuidado y observación de parte del empleado de GUARDIANES S.A. DE C.V.

El conocimiento de lo que significa, la personalidad, temperamento el carácter el comportamiento y la conducta nos ayudará a entender mejor al cliente y a las personas que nos rodean en nuestro trabajo , de lo contrario será difícil mantener satisfecho al cliente , Por lo tanto se necesita que el personal que trabaja en GUARDIANES S.A. DE C.V . Asuma una actitud positiva y sepa mantener su disponibilidad ante los diferentes aspectos de conducta que se le presenten.



## 5- RELACIÓN ENTRE TRABAJADOR, EMPRESA Y CLIENTES.

La empresa la componen los trabajadores, los clientes y accionistas y de dependiendo de sus buenas Relaciones Humanas y de las forma como se relacionen dependerá el éxito de la misma, pero para ello existen factores que hay que tomar en cuenta tales como.

- La personalidad de cada trabajador dentro y fuera de la empresa
- El temperamento y el carácter de cada empleado de la empresa.
- El comportamiento y conducta de cada uno de los que trabajan en GUARDIANES S.A. DE C.V
- El factor humano en la empresa.
- El grado de adaptación del trabajador a la empresa y al trabajo.
- El grado de adaptación con los compañeros de trabajo
- El grado de formación que cada empleado tenga.
- El grado de interés por la actividad del grupo.

## 6- ACTIVIDADES QUE FAVORECEN LA ARMONIA EN LA EMPRESA.

Para mantener una buena armonía dentro de la empresa hay que tomar los siguientes aspectos:

- Respeto a sus compañeros.
- Dar buen trato.
- Dominar reacciones agresivas.
- Respetar la cadena de mando dentro de la empresa.
- Ser amable y cortés.
- Buena estimulación para los demás.

## 7- COMO INTEGRARSE AL TRABAJO.

Para poder integrarse al grupo de trabajo de GUARDIANES S.A. DE C.V. es necesario que el solicitante conozca los siguientes aspectos:

- Conocer la empresa.
- Conocer las actividades de la empresa.
- Conocer la organización de la empresa
- Conocer los Reglamentos y estatutos de la empresa
- Conocer las políticas de la empresa.
- Conocer a sus Jefes.
- Conocer a sus compañeros de trabajo.
- Saber callar y saber hablar lo necesario.
- Mantener control de si mismo.
- Conocer quien le resolverá sus peticiones.



## 8- INTERES POR EL TRABAJO.

El interés de cada trabajador o de cada persona está estrechamente ligado al interés que dedica a su trabajo y a los objetivos que se tengan. Pero este interés dependerá de los siguientes aspectos.

- La necesidad del contacto social.
- El deseo de ser admirado.
- El deseo de posesión.
- La necesidad de actividad y realización.
- La conservación de la vida.

## 9- COMPORTAMIENTO DEL TRABAJADOR CON LOS DEMAS.

### a) LA SIMPATIA.

Es importante que tanto el trabajador trate de crear una simpatía ante los demás y no crear un ambiente apático con las personas que lo rodean y tener una personalidad magnética y atractiva para que el éxito de la empresa no decaiga

### b) LA MOTIVACION.

Se entiende por motivación aquel comportamiento espontáneo de la persona, que la induce a realizar sus actividades con toda voluntad y conscientes de lograr un objetivo. El empleado de GUARDIANES, S.A. DE C.V. Debe mantener una motivación alta que le permita saber tratar a los demás y desarrollar sus actividades con una mayor eficiencia y eficacia.

El empleado motivado es aquel que es responsable, pone todo su empeño para realizar su trabajo con mucha calidad.

## 10- LA IMAGEN Y COMO CONSTRUIRLA

La imagen de la empresa no es otra cosa que lo que el público o distintos sectores piensan o creen acerca de la misma. Por lo tanto las Relaciones Humanas están relacionadas con el prestigio y buen nombre que se le da por medio de sus trabajadores.

La función de las Relaciones Humanas persigue principalmente, planificar y lograr la clase de imagen favorable, que la Institución necesita, para ser aceptada por la opinión pública.



El Guardia de Seguridad como Agente de Relaciones Humanas, trata de ganar amigos, aceptación y buen nombre. Ya que el primer impacto que recibe el público y cliente en general el buen trato de nuestro personal.

Es por ello que el Guardia de Seguridad que trata con el público en el momento de hacerlo no lo hace en nombre propio sino en nombre de la empresa.

## 11- DISTINTOS TIPOS DE USUARIOS

Dentro de los diferentes tipos de usuarios tenemos

- Cruel.
- Altanero
- Arrogante.
- Impaciente.
- Amenazador.

El empleado debe comenzar por aceptar y reconocer que es un servidor y que para eso le pagan y que escuchar reclamos y quejas es parte importante de su trabajo. Y debe tener en cuenta que cada individuo tiene diferente forma de reaccionar ante un mismo suceso.

Por otra parte, no se debe personalizar; debe siempre pesar que el reclamo no es una ofensa que le hacen a él en lo personal, y a lo mejor, el reclamo tiene razón hay que entrar en contradicción con él.

## 12- COMO TRATAR CON CADA TIPO DE USUARIO.

En primer lugar hay que reconocer la personalidad, el carácter, el temperamento, comportamiento y conducta de los clientes para así poderlo tratar.

Para garantizar un buen trato al cliente se deben tomar en cuenta las recomendaciones siguientes:

- Actuar en forma prudente. Con cordura. Reglas y normas establecidas dentro de la Institución.



- No personalizar. Aceptar el incidente como parte de su función.
- Actuar con autoridad moral.

### 13- COMO CALMAR AL USUARIO CON TEMPERAMENTO AGRESIVO.

Las dos mejores técnicas para calamar los ánimos de un cliente molesto, son.

- a) Mostrar interés
- a) Saber escuchar.

Esto significa ponerse en el lugar de la otra persona y dejarlo que se desahogue posterior, tratarlo de acuerdo a su personalidad, por ejemplo, una persona inmadura, que no razona y actúa emotivamente, habría que tratarla en un plano emotivo, al contrario al maduro que razona hay que tratarle con razones, pero nunca, contestarle de igual tono. En conclusión podemos decir que.

- Hay que permitir que el usuario se desahogue.
- Saber escuchar al usuario.
- Manejar con inteligencia el caso, es decir actuar con habilidad.
- Actuar con naturalidad y conservar la calma.

### 14- TECNICAS DE COMUNICACIÓN EFECTIVA

El Guardia de Seguridad como demás empleados que laboran en GUARDIANES S.A DE C.V. Tiene la responsabilidad de atender y tratar al público, debe saber darse a entender, o sea saber expresarse y saber escuchar.

La comunicación no solo es el acto de transmitir o informar algo, constituye todo un proceso que tiene sus normas así por ejemplo tenemos.

- Escuchar a la otra persona.
- Esperar turno para hablar.
- Mirar de frente a la persona.



- No interrumpir cuando la otra persona habla.
- Respetar la opinión de la otra persona.
- Realizar pausas para que la otra persona pueda dar sus ideas.
- No alterar la voz y mantener una voz moderada.
- Mostrar interés por lo que la otra persona dice.
- Usar un lenguaje adecuado y no impropio del trabajo.

La buena comunicación implica también que se debe mantener como empleado un buen estado de ánimo y no involucrar problemas personales con lo laboral.

#### 15- ACTITUDES DEL EMPLEADO QUE IRRITAN AL PUBLICO Y CLIENTE.

Todo empleado de la empresa tiene que tomar en cuenta que es un servidor y que por eso se le paga o recibe un salario y por lo tanto no debe descuidar su trabajo y para ello es necesario que al cliente hay actitudes que no le gustan como son las siguientes:

- Conversar con personas ajenas al trabajo por largo tiempo, mientras ellos esperan.
- Recibir información defectuosa de parte del trabajador.
- Que se le atienda como cliente de modo indiferente.
- Que el empleado cuando lo atienda permanezca leyendo revistas o cualquier otro documento que distraiga su atención.
- Que el empleado carezca de aspectos morales para resolver problemas.
- Falta de colaboración de parte del empleado para resolver problemas.
- Atención discriminada para un cliente específico.
- Que se le atienda en forma grosera.
- Que se le atienda con falta de respeto, expresiones o gestos groseros.
- Mantener pláticas extensas con otros clientes y hacerlos esperar.
- Usar un vocabulario vulgar delante del público.
- Exhibiciones en el desempeño de las labores.
- Mala presentación en su forma de vestir.
- Que el empleado mantenga discusiones en horas de trabajo.



## 16- CUALIDADES REQUERIDAS PARA EL PERSONAL QUE TRABAJA EN GUARDIANES S.A. DE C.V.

Para poder ingresar a trabajar o poder laborar en la empresa se tienen que cumplir con los siguientes requisitos:

- Ser una persona amable, con buenos modales y cortesía.
- Ser una persona simpática y cordial con deseos de hacer bien su trabajo.
- Tener una buena presentación, con buena higiene personal.
- Tener paciencia, tolerancia y comprensión ante los demás.
- Tener interés en atender el problema y querer ayudar a los demás.
- Ser prudente y tacto al actuar.
- Ser discreto en asuntos de trabajo.
- Tener el deseo de superación.
- Ser una persona con seguridad de si mismo, responsable, de sus actos.
- Tener facilidad para la expresión, buena salud mental que conozca bien su trabajo.
- Ser una persona con carácter, seriedad, honestidad, con moralidad notoria.

Este manual ha sido elaborado con propósito de orientar al personal que desee trabajar en la empresa o que por alguna razón ya se encuentra trabajando con el fin de mantener el personal en constante capacitación para poder restarle un mejor servicio al usuario.



## UNIDAD N° 6.

### LEYES RELACIONADAS CON EL SERVICIO DE SEGURIDAD

Con el propósito de que GUARDIANES S.A. DE C.V. se una empresa sujeta a las leyes de nuestro país capacitará a su personal en las siguientes áreas:

- a) Constitución de la República.
- b) Código Penal y Procesal Penal.
- c) Ley de Control de Armas de fuego, municiones explosivos y artículos similares, y su Reglamento.
- d) Ley de los servicios privados de seguridad.
- e) Adiestramiento teórico en los fines de servicio de Seguridad que ofrece la empresa.
- f) Adiestramiento práctico en el uso de las armas y secciones de practica de tiro.
- g) Capacidad en lo referente e la relación con otras entidades de servicio de tipo humanitario o asistencial y en especial con la Policía Nacional Civil y sus procedimientos.

### CONSTITUCION DE LA REPUBLICA.

Dentro de los a desarrollar en tenemos:

- a) L a Persona Humana y sus fines.
- b) Los Derechos y Garantías de la persona.
- c) Régimen de Excepción.
- d) Derechos Sociales
- e) Trabajo y Seguridad Social
- f) Los ciudadanos, sus Derechos y Deberes.
- g) La Nacionalidad.
- h) Ministerio Público.
- i) Fuerza Armada.



## CODIGO PENAL Y PROCESAL PENAL.

La temática a desarrollar en esta área tenemos:

- a) Disposiciones Generales.
- b) Espacio de Aplicación.
- c) Aplicación de la ley penal.
- d) Aplicación de la ley penal a las personas.
- e) Responsabilidad penal.
- f) Causas que excluyen la responsabilidad penal.
- g) Causas de imputabilidad.
- h) Causas de inculpabilidad.
- i) Circunstancias agravantes.
- j) Concursos de delincuentes y de delitos.
- k) Las penas.
- l) Ejecución de las penas y libertad condicional.
- m) Medidas de seguridad.
- n) Extinción de la acción penal.
- o) Consecuencias civiles del delito.
- p) Delitos contra los bienes jurídicos de la personas.
- q) Delitos contra el honor.
- r) Delito contra la libertad.
- s) Delito contra el patrimonio.
- t) Delitos contra los bienes jurídicos de la sociedad.
- u) Destrucción de bienes económicos y medios de producción.
- v) Delitos contra la paz publica.

## LEY DE LOS SERVICIOS PRIVADOS DE SEGURIDAD.

Los temas que comprende esta área son:

- a) Objeto y su campo de aplicación.
- b) Autorización, Registro y control de los servicios privados de seguridad.
- c) Tipos de seguridad y requisitos para su autorización.
- d) Sanciones y procedimientos.
- e) Disposiciones Generales.
- f) Disposiciones transitorias.



**LEY Y REGLAMENTO DE LEY DE CONTROL Y REGULACION DE ARMAS DE FUEGO, MUNICIONES, EXPLOSIVOS Y ARTICULOS SIMILARES.**

Dentro de los temas a tratar en esta área tenemos:

- a) Objeto y definiciones.
- b) Los registros.
- c) Licencias.
- d) Matriculas.
- e) Renovación de licencias y matriculas.
- f) Reposición de licencias y matriculas.
- g) Actividades reguladas por la ley.
- h) Transporte.
- i) Armerías.
- j) Polígonos.
- k) Capacitaciones y examen.
- l) Explosivos.
- m) Artículos similares a explosivos.
- n) Personas naturales.

Versión Pública



## UNIDAD N° 7.

### CODIGO DE CONDUCTA.

Los miembros de Seguridad de **GUARDIANES S.A. de C.V.** cumplirán en todo momento los deberes que le impone la ley, sirviendo al cliente donde se encuentre asignado y protegiendo a todas las personas y sus bienes contra actos ilegales, en consonancia con el alto grado de responsabilidad exigido por su función.

En el desempeño de sus tareas, los miembros de la **GUARDIANES S.A. de C.V.** respetarán y protegerán la dignidad humana y mantendrán y defenderán los derechos humanos de todas las personas.

Las cuestiones de carácter confidencial de que tengan conocimiento los miembros de la empresa las mantendrá en secreto, a menos que el cumplimiento del deber o las necesidades de la justicia exijan estrictamente lo necesario.

Ningún miembro de la **GUARDIANES S.A. de C.V.** podrá infligir, instigar o tolerar ningún acto de tortura u otros tratos o penas crueles, inhumanas o degradantes; ni podrá invocar la orden de un superior o circunstancias especiales, como estado de guerra o amenaza a la seguridad nacional inestabilidad política interna, o cualquier otra emergencia pública, como justificación de la tortura u otros tratos o penas crueles, inhumanas o degradantes.

Los miembros de la Policía Nacional Civil asegurarán la plena protección de la integridad y la salud de las personas bajo su custodia y en particular, tomarán medidas inmediatas para proporcionar atención médica cuando se precise.

No cometerán ningún acto de corrupción. Se opondrán rigurosamente a los actos de esta índole y los combatirán.



Los miembros de seguridad que tengan motivos para creer que se ha producido o se va producir una violación de las presentes normas de conducta por parte de algún otro elemento, lo informarán a sus superiores y si fuere necesario a cualquier autoridad u organismo apropiado que tenga atribuciones de control o correctivo.

Los miembros de la **GUARDIANES S.A. de C.V.** vestirán el uniforme reglamentario siempre que se encuentren en servicio activo.

Deberán portar sus armas de manera reglamentaria en aquellas circunstancias y servicios en que así se determine.

La utilización de las armas se rige por las siguientes normas:

- a) En el desempeño de sus funciones, los miembros de la **GUARDIANES S.A. de C.V.** utilizarán, en la medida de lo posible, medios no violentos antes de recurrir al empleo de la fuerza y del arma de fuego. Podrá utilizar la fuerza y armas de fuego solamente cuando otros medios resulten ineficientes o no garanticen de ninguna manera el logro del resultado legítimo previsto.
- b) No emplearán armas de fuego contra las personas salvo en defensa propia o defensa de otra persona, en caso de peligro inminente de muerte o lesiones graves, con el propósito de evitar la comisión de un delito particularmente grave que entrañe una seria amenaza para la vida, con el objeto de detener a una persona que represente ese peligro y oponga resistencia y sólo en caso de que resulten insuficientes medidas extremas para lograr dichos objetivos.

En cualquier caso, sólo se podrá hacer uso intencional de armas letales cuando sea estrictamente inevitable para proteger una vida.

- c) Cuando el empleo de las armas de fuego sea inevitable, los miembros de la empresa deberán:
  - Ejercer moderación y actuarán en proporción a la gravedad del delito y al objetivo legítimo que se persiga.



- Reducir el mínimo los daños, lesiones y respetarán, protegerán la vida Humana.
- Proceder de modo que se preste lo antes posible asistencia y servicio médicos a las personas heridas o afectadas.

Cuando al emplear la fuerza o arma de fuego los elementos de Seguridad ocasionen lesiones o muerte, comunicarán el hecho inmediatamente a sus superiores y estos a su vez a la autoridad competente (PNC y FGR)

Dentro del cumplimiento de sus deberes de salvaguardar bienes y/o personas, los miembros de **GUARDIANES S.A. de C.V.** protegerán el ejercicio de los derechos de reunión y manifestación, tomando las medidas de protección necesarias

Cuando por órdenes legales, se vean obligados a disolver una manifestación o una reunión, utilizarán los medios menos peligrosos y únicamente en la mínima medida necesaria. Se abstendrán de utilizar armas de fuego en esos casos, y se solicitará apoyo inmediato a las autoridades competentes.

No podrá invocar circunstancias excepcionales tales como la inestabilidad política interna o cualquier otra situación pública de emergencia para justificar el quebrantamiento de estas normas.



## UNIDAD N° 8

### USO DEL ARMA.

En relación al uso del arma GUARDIANES S,A DE C.V, impartirá las clases siguientes:

- a) Conocimiento del arma y desarme de la escopeta.
- b) Ejercicio básico y práctico en seco con la escopeta.
- c) Tiro en el polígono.
- d) Conocimiento básico del revólver.
- e) Tiro en el polígono con revólver.

### **INTRODUCCION**

GUARDIANES, S.A. DE C.V. es una agencia de seguridad privada creada el 15 de octubre de 1998, legalmente inscrita en el registro de comercio el 9 de diciembre del mismo año, y cuya finalidad es brindar una gama de servicios orientados a la protección de personas naturales o jurídicas y sus recursos, contra amenazas internas o externas que puedan ponerlos en peligro. Para ello cuenta con los recursos humanos y materiales necesarios, es decir, guardias de seguridad, supervisores, personal administrativo, armas, munición, equipos y vehículos, todo debidamente registrado conforme las leyes vigentes de nuestro país relacionadas con este tipo de servicio.

#### a) SUPERVISIÓN:

Este servicio se llevará a cabo de manera permanente las 24 horas del día para garantizar un efectivo control de servicio. Este brinda por medio del personal de supervisores quienes se movilizarán inicialmente en motocicletas y segundas posibilidades de la empresa se realizará también en vehículo. Dicha labor consiste en visitar los diferentes proyectos verificando que todo se lleve a cabo acorde a lo establecido en la ley de servicios privados de seguridad y conforme a lo establecido en el contrato de servicio.



b) SEGURIDAD FISICA:

Consistirá en la colocación de un determinado número de guardias de seguridad al servicio de una empresa, institución o persona natural en un área física determinada, como puede ser residencial, fabrica, bodega, oficina, etc. Para lo cual el personal se asigna en turnos de 12 o 24 horas, según las disposiciones del cliente.

c) PROTECCION DE PERSONAS:

Consistirá en la protección de una persona natural que solicite la custodia particular. En este tipo de servicio el o los elementos de seguridad asignados para tal fin permanecerán de manera permanente con la persona, movilizándose con ella en el mismo vehículo o a través de los mismos medios que éste se utilice. Antes de proporcionar este servicio, nuestra empresa corroborara honorabilidad de la persona a proteger, con el objeto de violar las leyes de la República. El horario en estas situaciones puede variar según las necesidades del cliente pero generalmente se realiza en horarios de 24 horas, por un periodo determinado, muy pocas veces éste servicio se brindará como un proyecto permanente.

d) PROTECCION DE VALORES EN RUTA

Consistirá en escoltar con uno o más Guardias del traslado de fondos y de cualquier artículo de valor dentro del territorio nacional. Este servicio se brindará como un apoyo a los clientes ya establecidos que lo soliciten. El horario de este servicio varia conforme las necesidades de cada cliente

e) CAPACITACION DE PERSONAL DE SEGURIDAD PARA INSTITUCIONES Y ENTIDADES PRIVADAS.

La empresa ofrecerá al personal de seguridad propio de los clientes, a personas particulares o personal de instituciones o empresas que lo requieran una capacitación especifica para reforzar los conocimientos y destrezas propios del empleo. Para ello, además de lo especificado en nuestro manual de capacitación para guardias de seguridad, se refuerza con aspectos primordiales propios de las empresas a que pertenezcan o de las funciones que desarrollan las personas a capacitarse.



Estos programas de capacitación los brindará personal del Departamento de Operaciones con conocimiento en el área y contando con el apoyo del material logístico y de apoyo acorde a cada proceso a desarrollar.

El trabajo de las oficinas administrativas se distribuye en dos horarios, el primero para realizar las actividades normales que inician a la 07:00 horas hasta las 17:00 horas, y el segundo horario que comprende desde las 17:00 horas hasta las 07:00 horas del día siguiente. El objetivo de estas jornadas es para poder atender las necesidades inmediatas y cualquier situación de emergencia que se pueda presentar en los diferentes proyectos.

El trabajo de los guardias de seguridad se desarrolla en su mayoría en turnos variables dependiendo del proyecto en el que se encuentren asignados, pudiendo ser un horario de 12 o de 24 horas.

En el inicio de nuestras operaciones, se contará con el apoyo de motocicletas, radios de comunicación, celulares y armas autorizadas y debidamente registradas conforme a la ley de control y regulación de armas de fuego, municiones y explosivos y artículos similares para tales fines como son: escopeta calibre 12 mm., Revolver calibre 38 o pistola calibre 9 mm. Cinturón de cuero con sus respectivos accesorios.

El personal de reserva o flotante para cubrir cualquier situación de emergencia o necesidad que se presente durante el servicio, será proporcional al número de elementos asignados en proyectos de tal manera que se puedan cubrir dichas situaciones de manera efectiva. Lo que significa que a medida que el número de guardias de seguridad en proyectos se incremente, así se incrementará el número de flotantes en oficina.





# **CARTAS DE RECOMENDACIÓN DE SERVICIOS PRESTADOS**





# IRCO, S.A. de C.V.

INVERSIONES Y REPRESENTACIONES COMERCIALES, S. A. de C. V.

DISTRIBUIDOR AUTORIZADO DE PLYNIC (Plywood de Nicaragua, S. A.)

A QUIEN INTERESE:

Por medio de la presente, hacemos constar que La Empresa **GUARDIANES S.A. DE C.V.**, presta sus servicios de seguridad en nuestra instalaciones, desde Enero de 2001 hasta la fecha; periodo en el cual han demostrado honradez, capacidad y espíritu de servicios en las labores asignadas.

Extendemos la presente constancia para los usos que estimen convenientes, a los nueve días del mes de Agosto de dos mil cuatro.

Lic. Douglas Lézama  
Gerente General



Frente a Monumento al Indio Atlacatl, Antiguo Cuscatlán, La Libertad, El Salvador, C. A.

Teléfonos: 243-0741 - 243-0744 Telefax: 243-0742

irco2000@yahoo.es

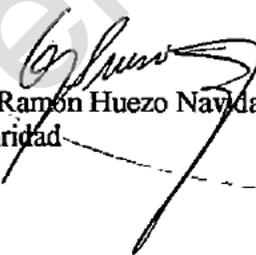


Señores  
Secretaría Nacional de La Familia  
Presente

El suscrito Jefe de Seguridad del Instituto Nacional de los Deportes de El Salvador (INDES)

HACE CONSTAR: que la empresa de seguridad Guardianes, S. A. de C. V.; brinda sus servicios con cincuenta guardias de seguridad desde el año Dos Mil Uno a la fecha, siendo dicha empresa, responsable, disciplinada y colaboradora.

Y, para los usos que convengan al interesado, se extiende la presente constancia, en la Ciudad de San Salvador, a los nueve días del mes de agosto de dos mil cuatro.

  
Sgto. Dte. Ramon Huevo Navidad  
Jefe de Seguridad





**DEPARTAMENTO DE  
LOGISTICA**



**GUARDIANES S.A. DE C.V.**  
**SERVICIO DE SEGURIDAD PRIVADA EN**  
**BODEGAS DE LA DAA/SNF**  
**CUADRO DE DISTRIBUCION DE PERSONAL DE SEGURIDAD**  
**SEGÚN LICITACION PUBLICA POR INVITACION N° 04-02-01-DAA-SNF/2004**

| N° | UBICACIÓN           | GUARDIAS |          | ARMAS    |          |          | EQUIPOS ASIGNADOS |          |          |          |          |          |          |          |           |
|----|---------------------|----------|----------|----------|----------|----------|-------------------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|-----------|
|    |                     | TURNOS   | LIBRE    | ESCOPETA | REVOLVER | SILBATO  | CARTUCHOS         |          | RADIO    | LAMPARAS | CAPAS    | BATON    | CINTURON | CARTAS   |           |
|    |                     |          |          |          |          |          | 12MM              | 38 SPL   |          |          |          |          |          |          |           |
| 1  | BODEGA ZAPOTITAN    | 2        | 2        | 2        | 0        | 2        | 30                | 0        | 1        | 2        | 2        | 2        | 2        | 2        | 4         |
| 2  | BODEGA SANTA ANA    | 2        | 2        | 2        | 0        | 2        | 30                | 0        | 1        | 2        | 2        | 2        | 2        | 2        | 4         |
| 3  | BODEGA SAN MIGUEL 1 | 2        | 2        | 2        | 0        | 2        | 30                | 0        | 1        | 2        | 2        | 2        | 2        | 2        | 4         |
| 4  | BODEGA SAN MIGUEL 2 | 2        | 2        | 2        | 0        | 2        | 30                | 0        | 1        | 2        | 2        | 2        | 2        | 2        | 4         |
|    | <b>TOTAL</b>        | <b>8</b> | <b>8</b> | <b>8</b> | <b>0</b> | <b>8</b> | <b>120</b>        | <b>0</b> | <b>4</b> | <b>8</b> | <b>8</b> | <b>8</b> | <b>8</b> | <b>8</b> | <b>16</b> |



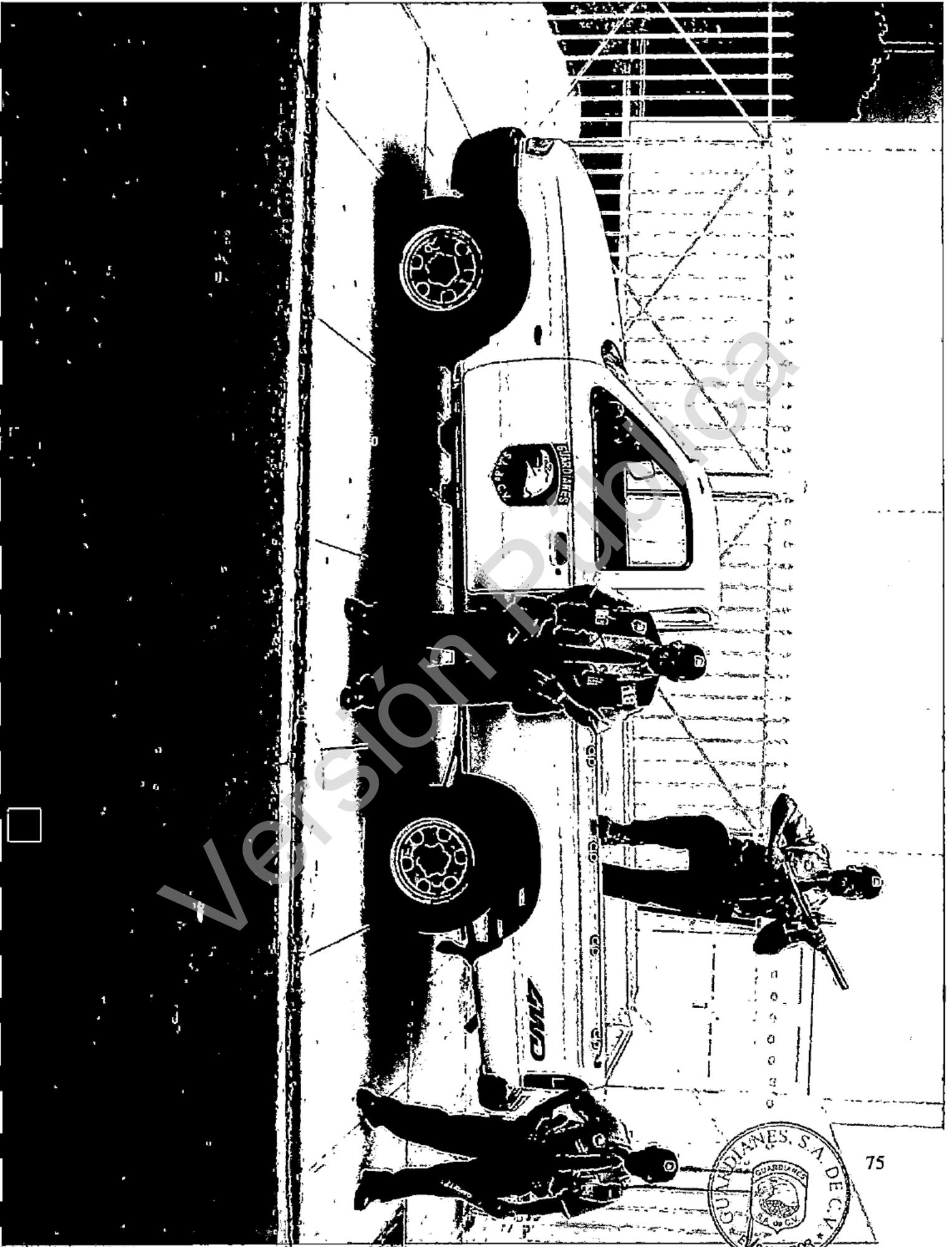
## GUARDIANES S.A. DE C.V

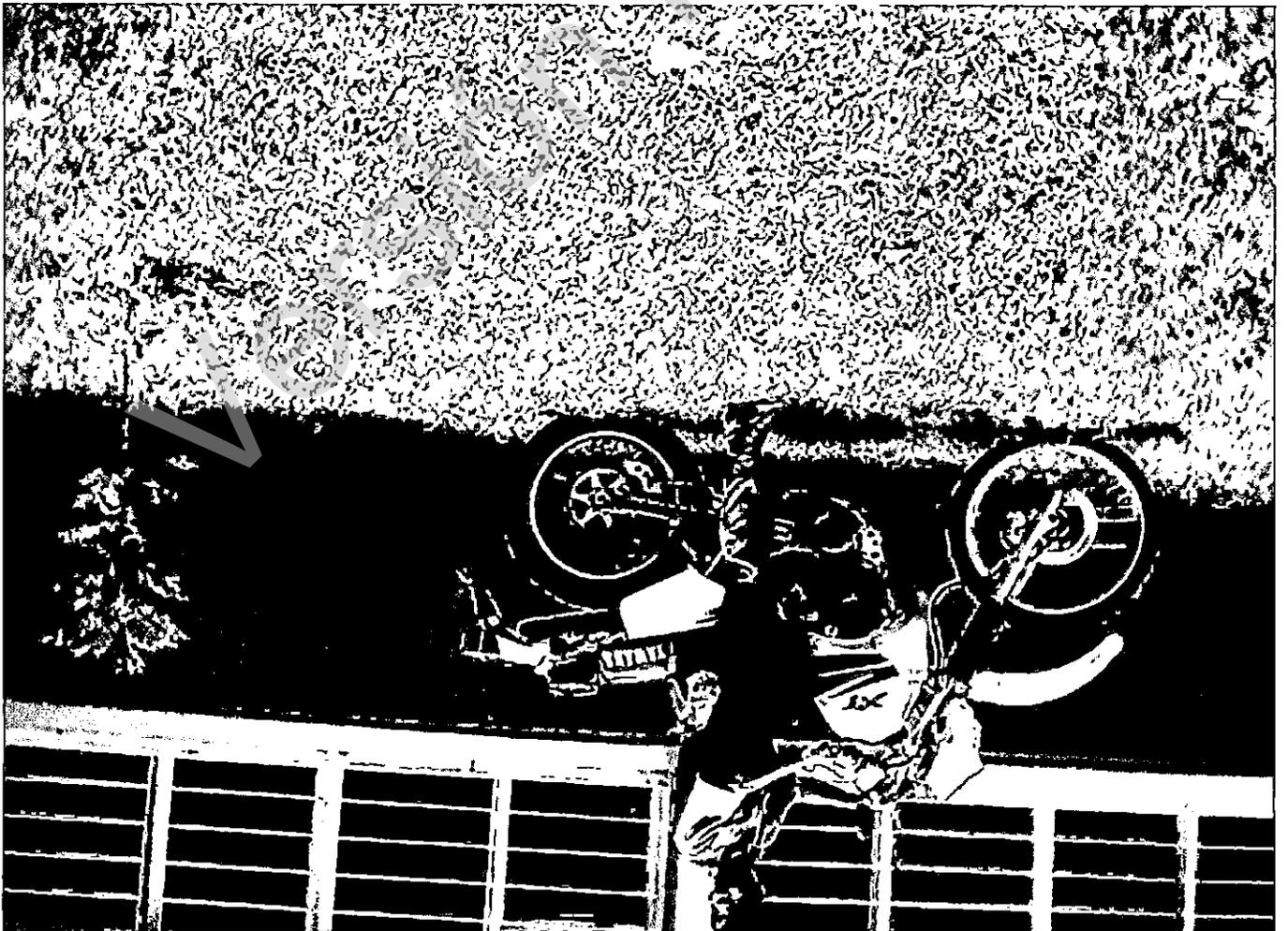
Equipo necesario para que el guardia de seguridad ejecute su trabajo en las instalaciones de las bodegas de Alimentos de la División de Asistencia Alimentaria de la Secretaria Nacional de la Familia. La empresa con la finalidad de brindarle un buen servicio y control al interior y exterior de las instalaciones de las bodegas de Alimentos de la División de Asistencia Alimentaria de la Secretaria Nacional de la Familia, equipará a Cada guardia de Seguridad de la manera siguiente (según Licitación Pública por Invitación N° 04-02-01 DAA-SNF/2004)

- 1- funda
- 1- revolver o escopeta de acuerdo a la necesidad
- 2- porta cargadores
- 30- cartuchos de reserva
- 1- cinturón de nylon
- 3- sujetadores
- 1- porta batón
- 1- silbato
- 1- lámpara por caseta
- 1- teléfono celular o Radio de Comunicación

INSIGNIAS: En la camisa (número dieciocho al lado izquierdo, que ha sido asignado por la División de Registro y Control de Servicios Privados de Seguridad de la Policía Nacional Civil, lo que garantiza nuestra autorización y una escarapela de la empresa al lado derecho de la camisa).







**DESCRIPCION BASICA DE EQUIPO A UTILIZAR PARA DESARROLLAR EL  
SERVICIO DE LAS BODEGAS DE LA DAA/SNF**

| <b>Denominación del equipo y accesorios</b> | <b>Cantidad</b> | <b>Marca</b> | <b>Modelo y Año</b> | <b>Estado de Uso</b> | <b>Matricula</b> |
|---|-----------------|--------------|---------------------|----------------------|------------------|
| Escopeta                                    | 8               | Maverick     | 88                  | Buen Estado          | Si               |
| Radio de Comunicación                       | 4               | Kenwood      | TK-360G             | Buen Estado          |                  |
| Cinturones                                  | 8               | Nylon        |                     | Nuevo                |                  |
| Sujetadores                                 | 48              | Nylon        |                     | Nuevo                |                  |
| Porta Baton                                 | 8               | Nylon        |                     | Nuevo                |                  |
| Porta Munición 12mm                         | 16              | Nylon        |                     | Nuevo                |                  |
| Porta Radios                                | 8               | Cuero        |                     | Nuevo                |                  |
| Munición escopeta 12mm                      | 120             | Winchester   |                     | Nueva                |                  |



**GUARDIANES S.A. DE C.V.**  
**EQUIPO DE TRANSPORTE Y OFICINA**

**EQUIPO DE TRANSPORTE**

| TIPO        | CANTIDAD | MARCA | MODELO | AÑO | PROPIO | ARRENDADO |
|-------------|----------|-------|--------|-----|--------|-----------|
| Pick up     | 1        |       |        |     | Si     |           |
| Pick up     | 1        |       |        |     | Si     |           |
| Pick up     | 1        |       |        |     | Si     |           |
| Pick up     | 1        |       |        |     |        | Si        |
| Pick up     | 1        |       |        |     |        | Si        |
| Pick up     | 1        |       |        |     |        | Si        |
| Pick up     | 1        |       |        |     |        | Si        |
| Motocicleta | 1        |       |        |     | Si     |           |
| Motocicleta | 1        |       |        |     | Si     |           |
| Motocicleta | 1        |       |        |     | Si     |           |

**EQUIPO DE OFICINA A DISPOSICION DE LAS BODEGAS DE LA DAA/SNF**

| DESCRIPCION      | CANTIDAD        | MARCA                       | MODELO | AÑO  | PROPIO | ARRENDADO |
|------------------|-----------------|-----------------------------|--------|------|--------|-----------|
| Conmutador       | 1               | LG                          |        | 2000 | SI     |           |
| Línea Telefónica | 2               |                             |        |      |        |           |
| Teléfono Móvil   | 6               | NOKIA                       |        |      | SI     |           |
|                  | 2               | Motorola                    |        |      | SI     |           |
|                  | 3               | NOKIA                       |        |      | SI     |           |
|                  | 2               | Motorola                    |        |      | SI     |           |
|                  | 8               | Motorola                    |        |      | SI     |           |
| Radio Transmisor | 2               | Motorola                    |        | 2003 | SI     |           |
|                  | 10              | Kenwood                     |        | 2002 | SI     |           |
|                  | 2               | Motorola                    |        | 2002 | SI     |           |
|                  | 1               | Motorola                    |        | 2003 | SI     |           |
|                  | 1 base<br>1 CDU | Comander<br>Decoder<br>Unit |        | 2003 | SI     |           |
| Fax              | 1               | Panasonic                   | 5      | 2002 | SI     |           |
| Computadora      | 1               | IBM                         |        | 2001 | SI     |           |
|                  | 1               | Hewlett Packard             |        | 2003 | SI     |           |
|                  | 3               | AMD                         |        | 2004 | SI     |           |
| Fotocopiadora    | 1               | XEROX                       |        | 2002 | SI     |           |



# TK-360G

## Transceptores portátiles UHF / VHF sintetizados compactos

La productividad hace un enorme salto hacia delante dado que las mejoras de funcionamiento de los TK-260G / 360G ofrecen una versatilidad y facilidad de funcionamiento adicionales. Junto con la calidad de Kenwood famosa en todo el mundo, esta unidad reforzada incorpora características superiores como ajustes de salida de potencia flexibles, y audio de compresión - expansión. Cuando sus operaciones necesiten un impulso que solamente un producto de radio de alta calidad pueda ofrecer, la elección es obvia - Kenwood.

## RESISTENCIA Y DURABILIDAD



*Las instalaciones de Kenwood están orgullosas de ser reconocidas internacionalmente como conformes a la ISO-9001 y esto significa que nuestros productos de radio siguen de forma estricta los elevados estándares en lo que se refiere a diseño, fabricación y aseguramiento de la calidad. Cualquiera que sea su necesidad, la fiabilidad y el funcionamiento excelentes de nuestros equipos de comunicaciones - ejemplificados por los portátiles TK-260G / 360G - hacen de Kenwood la opción a elegir.*

### MIL-STD 810 C/D/E

Los TK-260G / 360G han sido fabricados siguiendo los exigentes estándares industriales y técnicos de Kenwood, cumpliendo o superando los duros estándares medioambientales utilizados por el Departamento de Defensa de los Estados Unidos.

### CHASIS FUNDIDO A PRESIÓN Y CAJA DE POLICARBONATO

El dissipador térmico del chasis fundido a presión de aluminio monocasco toma un principio de construcción de aviones en lo que se refiere a la resistencia rígida. Alrededor de éste y formando una parte integral del chasis, se encuentra la caja de policarbonato superdura para proporcionar años de durabilidad. El clip para cinturón altamente resistente y el soporte de antena también están integrados en el chasis para conseguir una construcción de la unidad reforzada.

### A PRUEBA DE CONDICIONES METEOROLÓGICAS ADVERSAS

Elementos integrados como las juntas obturadoras y el altavoz de polivinilo ayudan a evitar que la humedad entre en la unidad para obtener una utilización fiable con tiempo húmedo. De hecho, los TK-260G / 360G cumplen el exigente estándar europeo IP-55 que garantiza el funcionamiento a prueba de condiciones meteorológicas.

## FUNCIONAMIENTO

*Los equipos de radio portátiles de alta calidad TK-260G / 360G utilizan tecnología de vanguardia, placas de PC de epoxia de múltiples capas, componentes híbridos y circuitos integrados de alto nivel para crear una sinfonía de funcionamiento compacto, reforzado y eficiente en lo que se refiere a potencia.*

### AUDIO DE COMPRESIÓN - EXPANSIÓN:

La característica de reducción de ruido de compresión - expansión mejora la claridad de audio en los sistemas de ancho de banda estrecho y es programable por canal. Los componentes de inteligencia de voz se amplifican y comprimen en el terminal de transmisión y se expanden en el terminal de recepción para reproducir la señal de audio original.

### SOPORTE DE ANTENA ALTAMENTE RESISTENTE

El conector SMA estándar de la industria de la antena proporciona un mejor funcionamiento eléctrico y mecánico.



## AUDIO DE SALIDA ELEVADA

Un altavoz grande de 45 mm proporciona una salida de audio de 500 mW. Esto permite al usuario oír transmisiones claramente incluso en los entornos más ruidosos.

## Interfaz Fácil para el Usuario

*Un producto de radio de alta calidad debe ser fácil de ajustar, utilizar y mantener. Los TK-260G / 360G son un ejemplo perfecto de esta filosofía dado que combinan una ergonomía práctica para el usuario en un paquete ligero y bien equilibrado.*

## SEÑALIZACIONES QT Y DQT INCORPORADAS

La función de codificador / decodificador separa los grupos de conversación de forma que los usuarios solamente oigan llamadas de su propio grupo.

## SEÑALIZACIÓN Y / O LÓGICA

Para tener una mejor respuesta al utilizar combinaciones de sistemas de señalización, el supresor de ruidos se activa cuando se satisface uno o todos los requisitos de señal.

## BLOQUEO DE CANAL OCUPADO

El bloqueo mejora aún más la gestión de canales impidiendo la transmisión si otro grupo de conversación ya está en el aire.

## DIODO ELECTRO-LUMINISCENTE DE TRES COLORES

El diodo electro-luminiscente de tres colores proporciona unas indicaciones visuales tradicionales de transmisión / advertencia (rojo), recepción (verde), y alerta (ámbar). Este diodo electro-luminiscente está empotrado para limitar la visibilidad omni-direccional a todo el mundo excepto al operador de radio.

## VERSATILIDAD

*Unos aparatos de radio de primera calidad como los TK-260G / 360G deben ser suficientemente flexibles para responder a cualquier aplicación y ofrecer el espacio para ampliación cuando el sistema o el usuario precise crecimiento.*

## AJUSTES DE POTENCIA DE SALIDA

Su distribuidor puede introducir ajustes altos / bajos para cada uno de los canales. El TK-260G puede ajustarse para 5 W / 1 W y el TK-360G para 4 W / 1 W.

## MEMORIA FLASH

La memoria flash permite que se realicen actualizaciones, ajustes de características avanzadas y cambios en la arquitectura del sistema de forma electrónica sin tener que abrir nunca la unidad. Esto conlleva cambios rápidos para el operador del sistema y menos tiempo de inactividad para los usuarios.

## SINTONIZACIÓN Y PROGRAMACIÓN MEDIANTE PC

La sintonización y programación de los parámetros del equipo de radio puede llevarse a cabo mediante el conector auxiliar desde un ordenador PC compatible sin tener que abrirlo nunca para ahorrarle tiempo.

## CAPACIDAD MÁXIMA DE 8 CANALES

La memoria de la placa almacena ajustes de configuración y frecuencia que pueden programarse utilizando un ordenador personal. El codificador mecánico utiliza una patilla especial para el ajuste de capacidad de 2, 4, 6 u 8 canales (por defecto) para un funcionamiento personalizado.

## FUNCIÓN DTMF ANI

Un código DTMF se codifica mediante el funcionamiento de "Identificación de PTT". "Identificación de PTT" – la identificación de unidad de DTMF ANI tradicional – es programable por canal y envía ANI de forma automática a todos los PTT (el inicio de la transmisión de código anterior y código FOT posterior son ambos programables de forma independiente).



Además, cada uno de los canales puede tener su único número de DTMF ANI propio para adaptarse a múltiples aplicaciones a medida.

#### **DESACTIVACIÓN APERIÓDICA (D.B.D)**

Útil cuando es necesario inutilizar las funciones de la radio, la recepción de una señal DTMF pre-determinada puede desactivar la transmisión de señales de las unidades, o prohibir la transmisión de señales, suprimiendo al mismo tiempo el volumen de recepción de señales. (Bloqueo/Desbloqueo remoto).

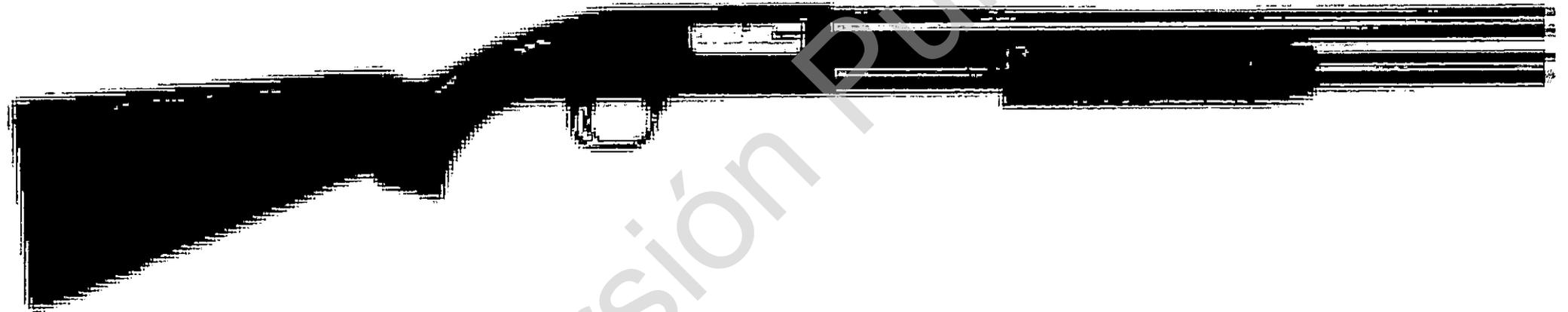
#### **MENSAJE INCORPORADO**

La memoria flash del aparato de radio puede almacenar un mensaje electrónico que contenga la identificación del propietario, los números de identificación de propiedad, los nombres de departamento y usuario, los registros de servicio, etc. Un aparato de radio puede identificarse electrónicamente incluso si se han extraído los números de serie de fábrica, las marcas o las etiquetas externas.

#### **OTRAS CARACTERÍSTICAS**

**TEMPORIZADOR DE TIEMPO DE ESPERA**  
**AHORRO DE POTENCIA DE LA BATERÍA**  
**ADVERTENCIA DE BATERÍA BAJA**





**ESCOPEA MAVERICK  
CALIBRE 12 MILIMETROS  
MODELO 88**



