



**DESCRIPTIVO DE PUESTO**  
**ARTICULACIÓN CON SISTEMAS Y ESTANDARES DE EXCELENCIA**  
**Agente (auxiliar) de Seguridad**

Código del documento:
Fecha de emisión:

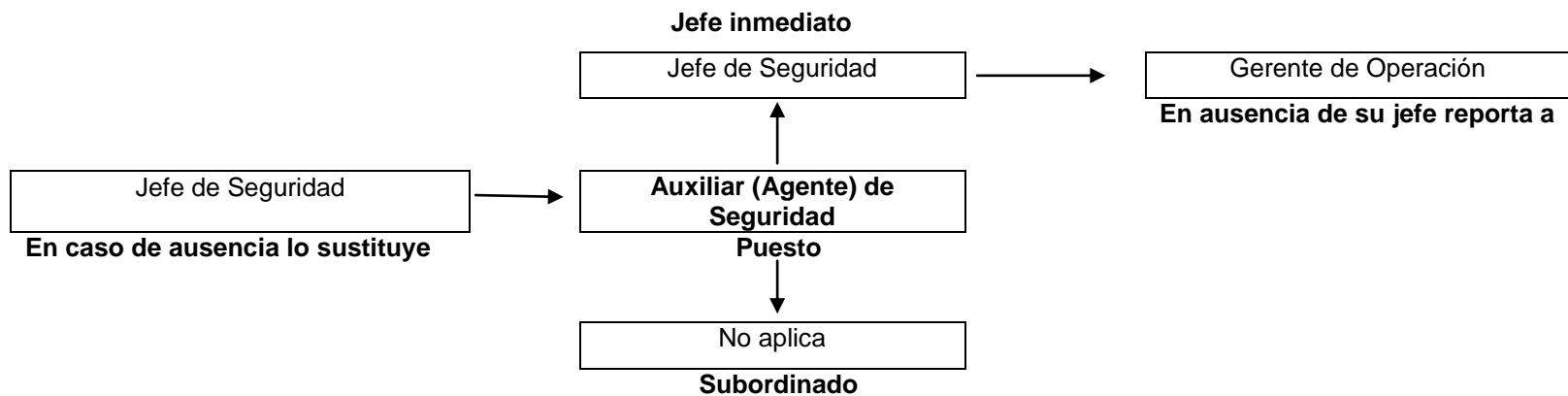
**I. Identificación del puesto**

Gerencia General

**II. Propósito General**

Verificar las acciones y actividades de los huéspedes, colaboradores y clientes en las diferentes áreas de la empresa, supervisando que se realicen dentro de los lineamientos vigentes, con la finalidad de salvaguardar la integridad física de las personas y bienes de la organización, de conformidad con las políticas, procedimientos, criterios de calidad y seguridad establecidos.

**III. Posición en el Organigrama**



**Relaciones al interior de la organización**

- Con todo el personal que labora en la organización

**Relaciones al exterior de la organización**

- Huéspedes
- Proveedores
- Prestadores de servicios
- Personas que visitan el hotel

**IV. Atribuciones jurídico-administrativas del puesto**

Emitido por:	Revisado por:	Aprobado por:	Ult. Rev.	Pág.
Firma	Firma	Firma	Prox. Rev.	de



**DESCRIPTIVO DE PUESTO**  
**ARTICULACIÓN CON SISTEMAS Y ESTANDARES DE EXCELENCIA**  
**Agente (auxiliar) de Seguridad**

Código del documento:  
 Fecha de emisión:

No aplica

**V. Riegos de trabajo**

- |   |   |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Agresiones físicas o verbales</li> <li>▪ Exposición de caídas al mismo nivel</li> <li>▪ Golpes, resbalones o caídas por persecución o agresión</li> <li>▪ Riesgos relacionados con la portación de armas de fuego</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Trastornos músculo-esqueléticos derivados de estar muchas horas de pie</li> <li>▪ Riesgos inherentes a incendios o catástrofes naturales.</li> </ul> |
|---|---|

**VI. Perfil del puesto**

Disciplinas relacionadas y/o competencias comprobables	Idiomas	Básico	Medio	Avanzado
Bachillerato concluido o afín	Inglés	X		
Formación técnica profesional en seguridad y vigilancia				

**Edad**

**De 25 a 45 años**

**Experiencia laboral**

Se considera un promedio de 3 años de experiencia mínima comprobable en cargos similares para postular en hoteles de 5 estrellas y alto turismo y de 2 años para otros tipos de hoteles

**VII. Comportamientos, actitudes y valores asociados al puesto**

- |   |  |   |
|---|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Tomar decisiones</li> <li>▪ Trabajar en equipo</li> <li>▪ Enfrentar contingencias e imprevistos</li> <li>▪ Comunicar ideas e información.</li> <li>▪ Resolver problemas</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Planear y organizar el trabajo</li> <li>▪ Cumplir con las normas de apariencia y comportamiento de la organización.</li> <li>▪ Apoyar a las personas con respeto y cortesía.</li> <li>▪ Manejar problemas y conflictos</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Responsabilidad</li> <li>▪ Honradez</li> <li>▪ Discreción</li> <li>▪ Respeto</li> <li>▪ Ética en el trabajo</li> </ul> |
|---|--|---|

Emitido por:	Revisado por:	Aprobado por:	Ult. Rev.	Pág.
Firma	Firma	Firma	Prox. Rev.	de



**DESCRIPTIVO DE PUESTO**  
**ARTICULACIÓN CON SISTEMAS Y ESTANDARES DE EXCELENCIA**  
**Agente (auxiliar) de Seguridad**

Código del documento:

Fecha de emisión:

**VIII. Actividades del puesto**

Clave del Doc. Con que se relaciona la actividad	Actividades Sustantivas	Clave del Doc. Con que se relaciona la actividad	Actividades Asociadas
La organización que utilice este descriptivo de puesto tipo integrará en este apartado las claves correspondientes y definidas por su propio sistema de gestión.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Operar los equipos electrónicos de comunicación que la organización usa.</li> <li>2. Realizar la recepción y entrega de turno, elaborando o recibiendo el reporte correspondiente en el formato establecido.</li> <li>3. Efectuar recorridos de las áreas del hotel asignadas, de acuerdo a los procedimientos establecidos y verificando que todo esté en orden y operando correctamente.</li> <li>4. Controlar y supervisar la entrada y salida de empleados, clientes, proveedores, materiales e insumos en general.</li> <li>5. Asegurar bienes involucrados en actividades ilícitas, de conformidad con los criterios de la organización y dando aviso a la persona responsable.</li> <li>6. Reportar al área correspondiente cualquier anomalía identificada.</li> <li>7. Apoyar a mantener la seguridad en las instalaciones mientras se realiza la búsqueda de fuentes de alarmas.</li> <li>8. No permitir la entrada a las instalaciones a personas no autorizadas (vendedores ambulantes, etc.) de acuerdo a las políticas de la empresa.</li> <li>9. Contribuir en la determinación de causas de problemas de seguridad.</li> <li>10. Brindar apoyo a los clientes en materia de seguridad, cumpliendo con las políticas y normatividad establecidas.</li> </ol>		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Informar sobre vulnerabilidad potencial en la prestación de la seguridad</li> <li>▪ Apoyar en la atención de emergencias de seguridad</li> <li>▪ Aplicar la normatividad y lineamientos en la prestación del servicio de seguridad.</li> <li>▪ Usar tecnología para apoyar el desempeño de sus funciones.</li> <li>▪ Dar información a los clientes que lo soliciten sobre ubicación de alguna área del Hotel o evento.</li> <li>▪ Apoyar al personal de centros de consumo en caso de problemas con clientes.</li> </ul>

**IX. Capacitación recomendada**

Emitido por:	Revisado por:	Aprobado por:	Ult. Rev.	Pág.
Firma	Firma	Firma	Prox. Rev.	de



**DESCRPTIVO DE PUESTO**  
**ARTICULACIÓN CON SISTEMAS Y ESTANDARES DE EXCELENCIA**  
**Agente (auxiliar) de Seguridad**

Código del documento:

Fecha de emisión:

Organizacional	En el puesto	Para la persona
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Inducción a la organización: Misión, Visión, políticas y estrategias de la organización</li> <li>▪ Inducción a la seguridad: Procedimientos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Relaciones humanas</li> <li>▪ Competencias transversales relacionadas con el puesto: Trabajo en equipo, Toma de decisiones, Solución de problemas, Comunicación, Uso de tecnología de información, Enfrentar contingencias e imprevistos</li> <li>▪ Técnicas de defensa personal</li> <li>▪ Normas y procedimientos de protección civil</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Una vez asignado el puesto, se establecerá la capacitación a la persona de acuerdo a las brechas que presenta, tanto técnicas como organizacionales</li> </ul>

**X. Normas de competencia con que se relaciona el puesto de trabajo**

Clave	Título de la Norma	Tipo de Norma	Tipo de relación		Certificación
			Obligatoria	Optativa	
SFSSCN2	Determinar los riesgos de seguridad de bienes de los clientes	Internacional			
SFSSCN5	Determinar la eficacia de las medidas de seguridad	Internacional			
SFSSLP4	Control de los incidentes de seguridad	Internacional			
SFSSLP25	Mantener una comprensión de la legislación vigente y reglamentación pertinente para su función	Internacional			
SFSSLP52	Localizar las causas de activación de las alarmas de seguridad	Internacional			
SFSSLP2	Comunicación efectiva en el lugar de trabajo	Internacional			
COGODR2	Establecer y mantener relaciones efectivas con otros	Internacional			
PPLMRTT18	Trabajar con otros para mejorar el servicio al cliente	Internacional			
SCDCPC413	Tomar decisiones y resolver problemas	Internacional			

Emitido por:	Revisado por:	Aprobado por:	Ult. Rev.	Pág.
Firma	Firma	Firma	Prox. Rev.	de



**DESCRIPTIVO DE PUESTO**  
**ARTICULACIÓN CON SISTEMAS Y ESTANDARES DE EXCELENCIA**  
**Agente (auxiliar) de Seguridad**

Código del documento:

Fecha de emisión:

**XI. Estándares que orientan el desempeño del puesto de trabajo**

Siglas o Clave	Título del Estándar o Sistema	Tipo	Tipo de relación		Certificación
			Obligatoria	Optativa	
<b>Distintivo M</b>	Programa de Calidad Moderniza (Gestión para el Mejoramiento de la Calidad)	Nacional			
<b>AAA</b>	Stars and Diamonds de la American Automobile Association	Internacional			

**Observaciones**

1. Se requiere tomar como base de la formación todos aquellos estándares que sustentan el desarrollo de competencias técnicas, transversales y comportamientos eficaces en el trabajo para este puesto tipo, verificando que éstos den respuesta a los requerimientos de aplicación de los sistemas de gestión de la empresa.
2. El desarrollo de capacidades técnicas dependerá del nivel de desarrollo organizacional con que cuente la empresa de pertenencia. Es necesario verificar que la organización implemente las competencias técnicas requeridas en los sistemas de gestión para su correcta aplicación y funcionalidad.
3. Los Sistemas de Gestión señalados en el apartado de Normas y estándares serán aplicables de acuerdo al tipo de organización y los sistemas que ésta determine aplicar; por ejemplo, la adopción de buenas prácticas ambientales de operación en todas las áreas.
4. La organización debe verificar, de manera permanente, la aplicación de los criterios establecidos en los sistemas de gestión relacionados en los puestos operativos en materia de gestión y ahorro de recursos.

Emitido por:	Revisado por:	Aprobado por:	Ult. Rev.	Pág.
Firma	Firma	Firma	Prox. Rev.	de



**DESCRPTIVO DE PUESTO**  
**ARTICULACIÓN CON SISTEMAS Y ESTANDARES DE EXCELENCIA**  
**Agente (auxiliar) de Seguridad**

Código del documento:

Fecha de emisión:

5. De acuerdo a la estructura y tamaño de la organización, el agente de seguridad reportará de forma ascendente ya sea al supervisor de recepción, al asistente de seguridad o al jefe de seguridad. Hay casos, incluso, que esta relación es directa con el gerente o director general.
6. En caso de que la empresa permita que el agente de seguridad porte arma, éste deberá contar con la licencia correspondiente y estar inscrito en la entidad reguladora que lo rija.

Emitido por:	Revisado por:	Aprobado por:	Ult. Rev.	Pág.
Firma	Firma	Firma	Prox. Rev.	de