



Procedimiento de Seguridad y Vigilancia

OSV-PR-01

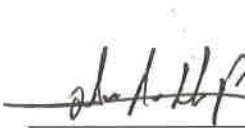
Febrero 2019

Rev.: 03

14 páginas

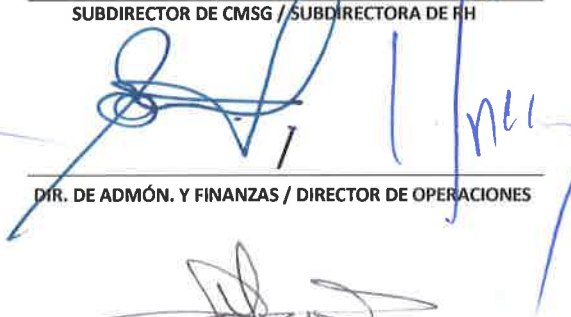
Elaboró:


SUPERVISOR DE SEGURIDAD Y MEDIO AMBIENTE


SUBDIRECTOR DE CMSG / SUBDIRECTORA DE RH

Revisó:


GERENTE DE CALIDAD


DIR. DE ADMÓN. Y FINANZAS / DIRECTOR DE OPERACIONES

Aprobó:


DIRECTOR DE OPERACIONES - SOHAEVI


SECRETARIO GENERAL DE LA SECCIÓN 102 DEL SNTSA


DIRECTOR GENERAL - HRAEV

 	Atención a usuarios		Código:	OSV-PR-01
	PROCEDIMIENTO DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA		Emisión:	ENE-2012
			Revisión:	03
			Actualización:	21-Febr.-2019
			Página:	1 de 14

1. OBJETIVO:

Establecer los lineamientos y metodologías para controlar el acceso tanto de las personas que laboran en el HRAEV como de las ajenas al mismo, a fin de prevenir riesgos dentro de las instalaciones y garantizar la integridad de los pacientes, visitantes, empleados, el edificio y los equipos.

2. ALCANCE:

Este procedimiento aplica para el personal de Vigilancia, el personal propio o subcontratado que labora en las instalaciones, proveedores y cualquier persona que ingrese a las instalaciones del HRAEV.

3. DEFINICIONES Y/O ABREVIATURAS:

- **CCTV:** Circuito cerrado de televisión.
- **Familiares de personal:** Toda persona que tiene un parentesco con los empleados.
- **HRAEV:** Hospital Regional de Alta Especialidad de Ciudad Victoria "Bicentenario 2010"
- **IHN:** Infraestructura Hospitalaria del Noreste S.A. de C.V. Empresa privada que opera la infraestructura de apoyo para prestar, en forma integral, los servicios de salud provistos por el HRAEV.
- **Paciente:** Toda persona que acuda al Hospital a tratarse algún padecimiento de salud.
- **Personal:** Servidores Públicos, prestadores de servicios profesionales, colaboradores de subcontratistas con permanencia constante en las instalaciones del Hospital, como: los proveedores de mantenimiento de equipos, el servicio de laboratorio, limpieza, seguridad y vigilancia, etc.
- **Proveedor:** Toda persona física o moral representante de alguna empresa que abastece insumos o servicios al HRAEV o sus subcontratistas, incluyendo los prestadores de servicios profesionales subcontratados por el HRAEV.
- **Prestadores de servicios Profesionales (PSP):** Personas contratadas por el HRAEV bajo el esquema de contratos de prestación de servicios.
- **Representante facultado:** Persona designada por el HRAEV para representar a la institución ante IHN en relación a la seguridad del Hospital.
- **Riesgo:** Es todo tipo de vulnerabilidades, amenazas que pueden ocurrir sin previo aviso y producir numerosas pérdidas monetarias e incluso humanas.
- **SCMSG:** Subdirección de Conservación Mantenimiento y Servicios Generales
- **Seguridad:** Es una forma de prevención de riesgos.
- **Situación de riesgo (SDR):** Son aquellos hechos que pueden causar daño a las personas, instalaciones o equipos, como: Robo o Asalto, Personas o Vehículos Extraviados, Conato de Incendio o Incendio Declarado, Amenaza de Bomba o Sabotaje, Accidente Personal, Secuestro o Toma de Rehenes o cualquier otro hecho que pudiera significar un riesgo de Nivel 3 de acuerdo a lo establecido en este procedimiento.
- **SOHAEEVI: Sistema de Operación del Hospital de Alta Especialidad de Victoria.** Empresa privada subcontratada por IHN para operar la infraestructura de apoyo, para prestar en forma integral, los servicios de salud provistos por el HRAEV.
- **Subcontratista:** Proveedor que tiene presencia permanente de sus colaboradores en las instalaciones del HRAEV.
- **Visitantes:** Toda persona externa al Hospital, que requiere ingresar a las áreas administrativas.

4. LINEAMIENTOS:

4.1 Generalidades

- Toda persona que ingrese a las instalaciones debe respetar las medidas de seguridad que el HRAEV y/o IHN establezcan en reglamentos, procedimientos, protocolos, señalización y cualquiera otro medio.

 	Atención a usuarios		Código:	OSV-PR-01
	PROCEDIMIENTO DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA		Emisión:	ENE-2012
			Revisión:	03
			Actualización:	21-Feb.-2019
			Página:	2 de 14

- El acceso y salida del personal, proveedores, prestadores de servicios profesionales, estudiantes de prácticas profesionales y en el caso de los visitantes de SOHAEVI será exclusivamente por caseta 2
- En todo momento la puerta peatonal de acceso de caseta 2 debe permanecer cerrada, y el acceso al estacionamiento de empleados bloqueado por la pluma.
- Todos los proveedores y aquellos visitantes que requieran acceso a áreas diferentes de las salas de espera de los servicios médicos deben portar el gafete de identificación que corresponda al área que visitan (ver Anexo I) y mantenerlo visible al permanecer en las instalaciones del Hospital.

4.2 Control del acceso

4.2.1 Pacientes y familiares

- Los pacientes y familiares no podrán ingresar por caseta 2.
- Posterior a las 20:00 el ingreso únicamente será por el servicio de Admisión Continua, el resto de las puertas de acceso para pacientes y familiares permanecerán cerradas, incluyendo caseta 1.
- La visita a pacientes hospitalizados será únicamente a través del pase de visitante emitidos por el personal de Trabajo Social del HRAEV
- Por seguridad está prohibido el acceso a menores de 14 años como visitantes a las áreas de hospitalización.
- Queda estrictamente prohibido que los familiares y/o pacientes ingresen alimentos al Hospital.
- Personal de seguridad y vigilancia hará cumplir el reglamento para familiares y/o acompañantes de pacientes hospitalizados. Anexo II.
- Las excepciones al cualquier punto del reglamento tendrán que ser autorizadas por el médico del paciente y la trabajadora social o personal Administrativo responsable del turno (Subdirector del Turno Vespertino, Subdirector de Fin de Semana o Director de área del turno matutino), mediante el formato de Pase Especial de Visita. Los pases especiales originales emitidos durante el día deberán adjuntarse en el Parte Diario de Novedades que se entrega a la SCMSG.

4.2.2 El Personal

- Todo personal que labora en las instalaciones del Hospital debe portar en todo momento la identificación emitida por el área de Recursos Humanos o la que corresponda, para el caso de prestadores de servicios profesionales la SCMSG; de igual forma debe portar, cuando le aplique, el uniforme asignado.
- El personal que tenga autorizado el uso de una tarjeta de acceso debe portarla en todo momento, hacer uso de ésta desde su acceso por caseta 2 o el estacionamiento de empleados. Las tarjetas de acceso son personales e intransferibles, por lo que el mal uso será responsabilidad de la persona a la que está asignada la tarjeta, ver Responsiva de Tarjeta de Acceso ARH-HUM-F-16.
- El personal de Seguridad y Vigilancia estará facultado para realizar la revisión de mochilas, maletas, bultos del personal, de igual forma estarán facultados para inspeccionar los vehículos que ingresen a estacionamiento de empleados.
- Queda estrictamente prohibido que el personal consuma alimentos a su área de trabajo, en caso de que desee consumirlos deberá hacerlo en el área de comedor, ver Reglamento de Comedor. Los alimentos tendrán que ser consumidos solamente en el comedor. En caso de suscitarse algún incidente de consumo de alimentos en las áreas de trabajo, el personal debe reportarlo en el CAU.
- El área de Enseñanza podrá ofrecer servicios de café y ambigú en el caso de contar con eventos académicos, Juntas de Gobierno y eventos externos. Para el área de Gobierno está permitido el servicio de café (café, refrescos, agua y galletas) durante su jornada laboral.
- Queda prohibido que el personal ingrese sus familiares a las áreas de hospitalarias (Admisión Continua, Hospitalización, Quirófanos, Auxiliares de Diagnóstico, etc.). Se permite el acceso de familiares, siempre

  HOSPITAL REGIONAL ALTA ESPECIALIDAD FUNDADO EN 1960	Atención a usuarios		Código:	OSV-PR-01
	PROCEDIMIENTO DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA		Emisión:	ENE-2012
			Revisión	03
			Actualización:	21-Feb.-2019
			Página:	3 de 14

que el personal tenga la autorización de su jefe inmediato y que no acudan/permanezcan en las áreas antes mencionadas.

- Queda prohibida la realización de ventas, rifas, etc. en las instalaciones del Hospital.

4.2.3 Proveedores, Visitantes y Familiares de personal (SOHAEVI)

- Los proveedores y visitantes deben registrarse en las bitácoras de CONTROL DE ACCESO PARA VISITANTES y su ingreso será únicamente a través de la Caseta 2, presentarán una identificación oficial vigente con fotografía, la cual será intercambiada por un gafete que portarán mientras estén dentro de las instalaciones del Hospital. El personal de Seguridad y Vigilancia está obligado a corroborar vía telefónica con la persona que visita para autorizar la entrada, seguridad lo guiará al área correspondiente.
- Los familiares del personal deben portar en todo momento el gafete que acredite su registro como visitante en caseta 2.
- Los proveedores y visitantes quedan a cargo del personal a quien visitan.

4.2.4 Proveedores, visitantes y Familiares del personal (HRAEV)

- Los proveedores del HRAEV que ingresen a entregar materiales y equipos al Almacén General deben acceder por Caseta 2 y registrarse en el CONTROL DE ACCESO PARA PROVEEDORES, presentar una identificación oficial vigente con fotografía, la cual será intercambiada por un gafete que porten mientras este dentro de las instalaciones del Hospital.
- Los proveedores de servicios del HRAEV deben acceder por Caseta 2 y registrarse en el CONTROL DE ACCESO PARA PROVEEDORES, presentar una identificación oficial vigente con fotografía, la cual será intercambiada por un gafete que porten mientras este dentro de las instalaciones del Hospital, Seguridad y Vigilancia debe notificar a la SCMSG del arribo del proveedor para recibirlos y acompañarlos en el ingreso al Hospital, así como en su salida.
- Los visitantes del Hospital ingresarán por la puerta principal y deben registrarse en el módulo de Recepción de Gobierno, su acceso se limita a las Oficinas Administrativas y las aulas de Enseñanza.
- Los visitantes del HRAEV deben presentar una identificación oficial vigente con fotografía en el módulo de Informes, la cual será intercambiada por un gafete porten mientras estén dentro de las instalaciones del Hospital.
- El acceso de visitantes a áreas de Hospitalarias (Admisión Continua, Hospitalización, Quirófanos, Auxiliares de Diagnóstico, etc.) está permitido siempre que sea acompañado por algún representante facultado del Hospital.
- Queda prohibido el acceso a familiares de los servidores públicos de la institución a las áreas de Hospitalarias. Los familiares del personal deben portar en todo momento el gafete que acredite su registro como visitante en caseta 2 y su visita/permanencia en las instalaciones debe ser autorizada por el jefe inmediato del colaborador.
- Por seguridad no está permitido el acceso a personas ajenas a las instalaciones que no cumplan con los lineamientos de identificación.
- Los estudiantes no podrán tener acceso a las instalaciones hospitalarias, a menos que sean acompañados por su maestro. No se permitirá el acceso de estudiantes con mochilas a las áreas hospitalarias, a excepción de aquellas que sean transparentes.
- Queda estrictamente prohibida la entrada a: Vendedores ambulantes, gente que pida limosna y Representantes de ventas. En el caso de los Representantes de Laboratorio, queda estrictamente prohibido que sean recibidos en los consultorios médicos, así como en horario de consulta médica.

 	Atención a usuarios		Código:	OSV-PR-01
	PROCEDIMIENTO DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA		Emisión:	ENE-2012
			Revisión:	03
			Actualización:	21-Febr.-2019
			Página:	4 de 14

- Queda prohibido a los servidores públicos recibir Representantes de ventas en las instalaciones del Hospital, en caso de que sean detectados el Personal de Seguridad tiene la obligación de reportarlo de manera inmediata a la Subdirección de Recursos Humanos.

4.3 Control de Acceso de Vehículos

4.3.1 Acceso Caseta 2

- La SCMSG es el área responsable de solicitar a la Dirección de Operaciones de SOHAEVI mediante oficio, la autorización del uso y acceso al estacionamiento por parte del personal del HRAEV.
- En el caso de que personal de SOHAEVI o sus subcontratistas requieran de acceso al estacionamiento en su tarjeta, corresponderá al Director de Operaciones de SOHAEVI otorgar la autorización correspondiente.
- En caso de que el personal ingrese con visitantes en su vehículo, debe registrarlos en el CONTROL DE ACCESO PARA VISITANTES de Caseta 2, inmediatamente después de haberse estacionado.
- Está prohibido el acceso a las áreas de hospitalarias a familiares de personal por la entrada de empleados (Torniquete).
- El personal que incumpla lo establecido en el Reglamento del Estacionamiento, Anexo III, será acreedor a las sanciones que en él se describen.
- Los vehículos del personal del Hospital o sus subcontratistas podrán ser inspeccionados aleatoriamente antes de abandonar el Hospital.
- Únicamente está autorizada la entrada de proveedores al estacionamiento para descarga de materiales.

4.3.2 Acceso caseta 1

- Todos los pacientes, familiares, visitantes del HRAEV y los estudiantes que ingresen por caseta 1 con vehículo serán registrados por el personal de Seguridad y Vigilancia en el REPORTE DE ENTRADAS Y SALIDAS VEHICULARES.
- Los pacientes con vehículo ingresan por la puerta del servicio que corresponda, que tiene conexión con el estacionamiento de pacientes y familiares.
- Queda prohibido el acceso por caseta 1 a todo el personal, a excepción que su ingreso sea como paciente o familiar de paciente.

4.4 Vehículos

- Los vehículos que ingresen al Estacionamiento de Personal y Proveedores podrán ser inspeccionados aleatoriamente antes de abandonar las instalaciones del Hospital.
- El HRAEV e IHN no son responsables de daños, robo o extravió de objetos y/o vehículos dentro del estacionamiento.

4.5 Acceso a Equipos y/o herramientas de trabajo

- Personal, proveedores, subcontratistas y visitantes que requiera ingresar equipo o herramienta de su propiedad para realizar labores en el Hospital, deben registrarlas en el Formato CONTROL DE ACCESO DE EQUIPO/HERRAMIENTA, el ingreso y salida de estos equipos será únicamente a través de caseta 2.
- En caso de que el ingreso del equipo sea por personal, visitantes o proveedores con acceso al estacionamiento deben registrar el equipo en Vigilancia después de haberse estacionado. El registro podrá realizarse con el listado del proveedor, si lo presenta.

  HOSPITAL REGIONAL ALTA ESPECIALIDAD CIUDAD VICTORIA	Atención a usuarios		Código:	OSV-PR-01
	PROCEDIMIENTO DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA		Emisión:	ENE-2012
			Revisión:	03
			Actualización:	21-Febr.-2019
			Página:	5 de 14

- El Hospital o IHN no se hacen responsables de las pérdidas, fallas o deterioro de los equipos o herramientas que sean introducidos por personal, proveedores y/o visitantes.
- Los equipos y herramientas que no coincidan físicamente contra el registro de acceso deben permanecer bajo resguardo de Seguridad y Vigilancia hasta que el usuario acredite la propiedad.
- No debe salir equipo propiedad del HRAEV, el IP y/o SOHAEVI excepto con la validación de algún Director. SOHAEVI bajo ninguna circunstancia podrá autorizar la salida de equipos bajo resguardo del HRAEV.
- La salida de equipos o herramientas debe registrarse en el formato Salida de Equipos y Materiales.

4.6 Equipos de renta, cambio, préstamo o adquisición.

- La entrada del proveedor será por caseta 2, quién será enviado al Almacén General para la revisión y registro de entrada del equipo.
- La salida de equipos rentados se permite hasta contar con la liberación de Almacén General, en el formato de Salida de Equipos y Materiales OSV-LOG-F-02.

4.7 Objetos extraviados

- Los objetos extraviados deben entregarse al personal de Seguridad y Vigilancia quién levantará un reporte del incidente, en el que se indique: el área y horario en el que ocurrió. Los objetos recuperados deben notificarse en el Parte Diario de Novedades.
- Los objetos extraviados permanecerán resguardados en el área de Monitoreo, durante 90 días naturales.
- Para el reclamo de objetos extraviados se solicitarán referencias del objeto como: modelo, color o cualquier otro dato adicional que permitan verificar que quién reclama es el propietario.
- En caso de que después de los 90 días no se reclaman los objetos extraviados, serán enviados al almacén del HRAEV, donde se resguardarán por 90 días.
- Para hacer entrega de un objeto extraviado el personal de Seguridad y vigilancia debe solicitar copia de identificación oficial con fotografía al propietario del objeto. La entrega sólo se realizará cuando se cumplan las condiciones del punto anterior. Los objetos entregados deberán reportarse en el Parte Diario de Novedades.

4.8 Robo dentro de las instalaciones

- El servicio de Seguridad y Vigilancia es responsable únicamente de salvaguardar los bienes e instalaciones del Hospital, así como de la seguridad de las personas que se encuentran dentro de él. No es parte del alcance del servicio el resguardo de las pertenencias personales de los ocupantes del edificio.
- Cualquier robo que se cometa en contra del patrimonio del Hospital debe ser investigado. Previo acuerdo IHN y HRAEV podrá decidir realizar o no la investigación de algún acto de este tipo contra las pertenencias del personal o visitantes.
- Para la investigación de un robo el afectado debe de realizar un relato de hechos de puño y letra dirigido a algún Director de área o el titular de la SCMSG, asegurando dar la mayor información posible de los hechos, como: fecha, intervalo de tiempo en el que sospecha ocurrió el robo, ubicación, etc.
- El Director de área o el titular de la SCMSG debe dar seguimiento hasta la conclusión del reporte o la notificación de improcedencia de la investigación.
IHN dará respuesta a la solicitud de investigación a la SCMSG, notificando su improcedencia cuando sea el caso, o bien, el resultado, a fin de que el Titular de esta área informe al afectado.

	Atención a usuarios		Código:	OSV-PR-01
	PROCEDIMIENTO DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA		Emisión:	ENE-2012
			Revisión:	03
			Actualización:	21-Febr.-2019
			Página:	6 de 14

4.9 CCTV (Monitoreo)

- La revisión de cámaras y extracción de video podrá solicitarse por alguno de los Directores o el titular de la SCMSG a través del formato Revisión de Cámaras (CMSG/009), mismo que estará dirigido al Director de Operaciones de SOHAEVI.
- La respuesta a la revisión/extracción de videos deberá realizarse en un tiempo máximo 120 horas, a excepción de aquellos casos en los que la información requerida supere 24 horas de grabación.
- Previo acuerdo IHN y HRAEV se determinará la procedencia de la revisión y/o extracción de videos para:
 - La localización de pertenencias personales.
 - Entradas o salidas de personal con fines de registro de asistencia.
 - Cualquier otro interés que no sea estrictamente el de la salvaguarda del inmueble y sus ocupantes.
- Sin excepción alguna, al momento de solicitar la revisión/extracción de video se debe entregar el medio de almacenamiento (CD, memoria USB o disco duro) para grabar la información, tomando en consideración el total de horas de la información solicitada. IHN no será responsable de la pérdida o daño de información contenida previamente en el medio de almacenamiento provisto.

4.10 Seguridad dentro de las Instalaciones

- Queda prohibido el ingreso de armas al Hospital. En caso de escoltas privados o personal de seguridad pública, el personal de Seguridad y Vigilancia debe hacer la recomendación que las armas no sean visibles al público.
- El personal, pacientes, visitantes o contratistas deben evitar estar en lugares no correspondientes a las áreas asignadas para su atención o actividad laboral.
- Todo personal que labora dentro del Hospital tiene la facultad y obligación de reportar cualquier anomalía que observe dentro del edificio o estacionamiento al CAU, a Seguridad y Vigilancia y/o a la SCMSG.
- Cuando así sea requerido por personal de la SCMSG el personal de Seguridad y Vigilancia podrá apoyar en la supervisión de áreas en las que se realicen actividades de mantenimiento de equipos o instalaciones, fumigación, etc. esta solicitud se realizará a través del CAU.

4.11 Personal de Vigilancia

- El Servicio de Seguridad y Vigilancia debe estar disponible las 24 hrs. los 365 días del año, la distribución del personal se realiza en las áreas y horarios del Anexo IV. Los puntos en los que se ubican los guardias no deben quedar sin relevo, incluyendo entrega de turno.
- Debe presentarse debidamente aseado, contar con uniforme e identificación, que lo acredite como miembro del equipo de Seguridad.
- Debe mantener una actitud amable y cortés con los usuarios y personal.
- Debe registrar todas las acciones que sean anormales dentro del área asignada, observadas en sus rondines y registrarlas en el REPORTE DIARIO DE NOVEDADES, que tendrá que ser turnado a la SCMSG.
- En caso de reporte de daños al inmueble o equipos, incidentes graves o actos inseguros, es decir, situaciones de riesgo nivel 3 reportarlos de inmediato al Director de Operaciones de SOHAEVI y registrarlos en los formatos REPORTE DE INCIDENTES GRAVES Y/O ACTIVOS DAÑADOS, REPORTE DE ACTOS INSEGUROS, así como en el Reporte Diario de Novedades.

Niveles de riesgo

 	Atención a usuarios		Código:	OSV-PR-01
	PROCEDIMIENTO DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA		Emisión:	ENE-2012
			Revisión:	03
			Actualización:	21-Febr.-2019
			Página:	7 de 14

- **Nivel 1 Rutina:** Situaciones que en sí mismas no representan una amenaza a las instalaciones o las personas dentro del inmueble, pero requieren atención por incumplirse con los protocolos en materia de seguridad.
- **Nivel 2 Urgente:** Situaciones que demandan atención al detectar una falla en el funcionamiento de equipos e instalaciones.
- **Nivel 3 Emergencia:** Situaciones de riesgo. Crisis que pone en riesgo la vida o la integridad de personas dentro del inmueble, o bien pueden causar un daño cierto en las instalaciones o equipos.

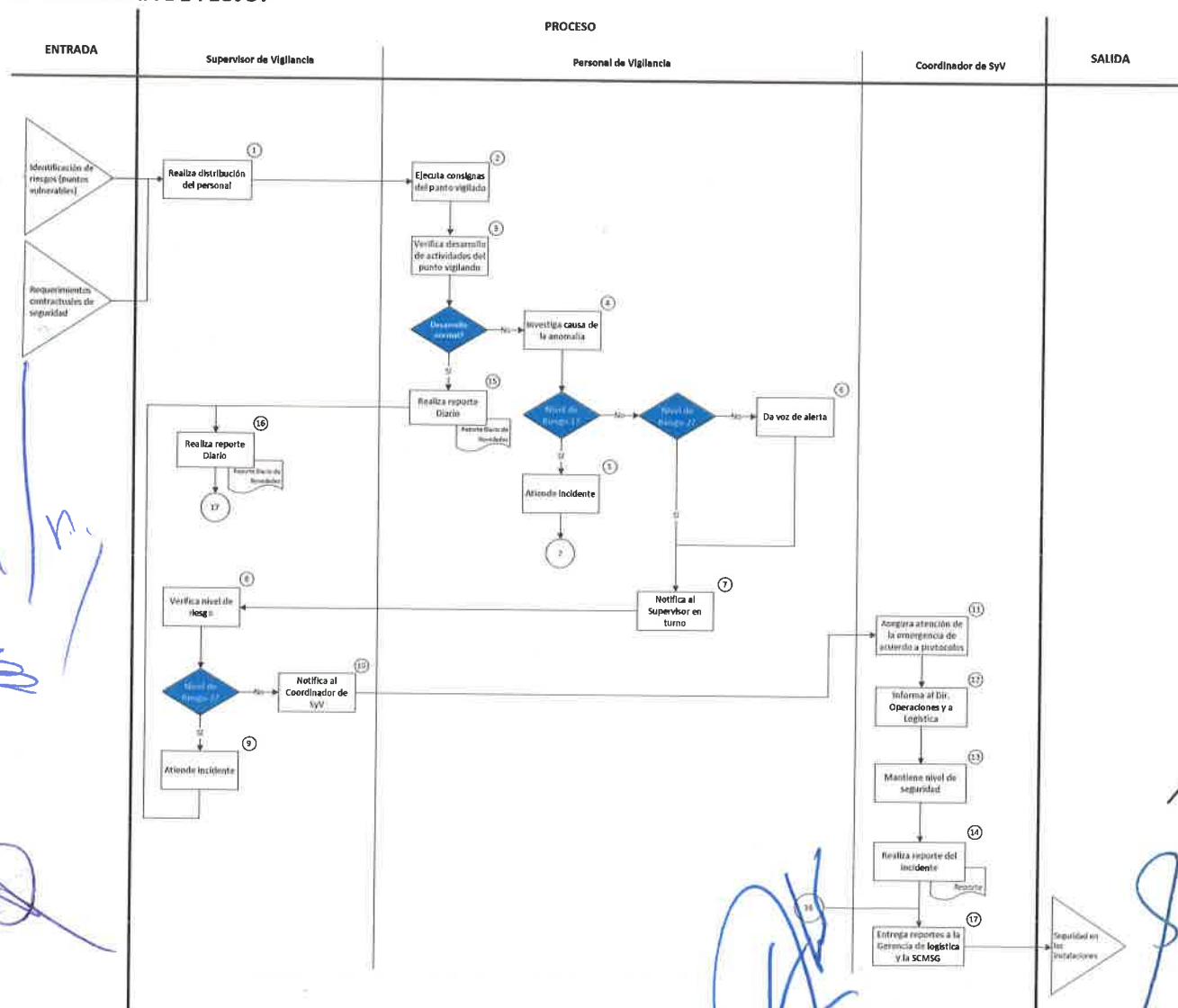
5. DESARROLLO:

No.	Responsable	Descripción
1	Supervisor de Vigilancia	Asigna guardia a puntos de acceso y control, asegurando que las áreas vulnerables de acuerdo al anexo IV estén cubiertas de acuerdo con el horario.
2	Personal de Vigilancia	Realiza funciones establecidas en las consignas por puesto, ver a Manual de Consignas del Proveedor.
3		Verifica que las actividades del punto vigilado se desarrollen con normalidad. Si: Continúa en actividad 15.
4		No: Investiga la causa de la anomalía y evalúa nivel de riesgo.
5		Nivel de riesgo 1: Atiende incidente y continúa actividades de acuerdo al punto 2.
6		Nivel de riesgo 3: Da voz de alerta de acuerdo a lo establecido en el Manual de Manejo de Crisis. Continúa en actividad 8.
7		Nivel de riesgo 2: Notifica al Supervisor en turno el incidente detectado y solicita su presencia en el punto.
8	Supervisor de Vigilancia	Evalúa incidente reportado y verifica nivel de riesgo.
9		Nivel de riesgo 2: Atiende incidente y registra acciones de acuerdo a la actividad 16.
10		Nivel de riesgo 3: Notifica al Coordinador de Seguridad y Vigilancia.
11	Coordinador de Seguridad y Vigilancia	Asegura que la emergencia se atienda de acuerdo a los protocolos establecidos en el Manual de Crisis.
12		Informa al Director de Operaciones de SOHAEVI y al área de Calidad los pormenores del incidente.
13		Mantiene nivel de seguridad hasta controlar la crisis o recibir las instrucciones pertinentes del Director de Operaciones.

	Atención a usuarios		Código:	OSV-PR-01
	PROCEDIMIENTO DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA		Emisión:	ENE-2012
			Revisión:	03
			Actualización:	21-Feb.-2019
			Página:	8 de 14

No.	Responsable	Descripción
14		Realiza Reporte del incidente y lo entrega al Director de Operaciones.
15	Personal de Vigilancia	Registra actividades desarrolladas en su turno en el Reporte Diario de Novedades y lo entrega al Supervisor de Vigilancia.
16	Supervisor de Vigilancia	Registra incidentes atendidos en el Reporte diario de Novedades, y formatos que apliquen: como Actos inseguros, incidentes graves y/o activos dañados, etc. Entrega Reportes al Coordinador de Vigilancia.
17		Archiva los copias formatos como referencia y entrega parte de novedades diarias a la Gerencia de Logística y a la SCMSG.

6. DIAGRAMA DE FLUJO:



  HOSPITAL REGIONAL ALTA ESPECIALIDAD CIUDAD VICTORIA	Atención a usuarios		Código:	OSV-PR-01
	PROCEDIMIENTO DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA		Emisión:	ENE-2012
			Revisión:	03
			Actualización:	21-Feb.-2019
			Página:	9 de 14

DOCUMENTOS DE REFERENCIA:

Anexos 3, 9 y 10 Contrato PPS
Manual de Consignas – Proveedor de Servicios de Seguridad y Vigilancia
Manual de Situaciones de Crisis - Proveedor de Servicios de Seguridad y Vigilancia

7. REGISTROS GENERADOS:

Bitácoras de Control de Accesos
Responsiva de Tarjeta de Acceso ARH-HUM-F-16
Salida de Equipos y Materiales
Reporte de entradas y salidas vehiculares
Control de acceso de equipo/herramienta
Revisión de Cámaras (CMSG/009)
Reporte diario de Novedades
Reporte de Actos Inseguros
Incidentes graves y/o activos dañados

8. INDICADORES RELACIONADOS:

Indicadores de prestación de servicios de los Sistemas de Supervisión del Proyecto, Anexo 10 del Contrato Prestación de Servicios 00012003-009-06, numerales 6.25 y 6.26

9. ANEXOS:

I. Control de Acceso al Hospital

Identificación del Gafete	SOHAEVI	HRAEV
	Administración (Compras –Almacén)	Rehabilitación
	Biomédica	Enseñanza
	Dirección, Calidad, D.H.	Gobierno
	Logística	-----
	Sistemas	Laboratorio
	Técnica	Hemodiálisis

  HOSPITAL REGIONAL ALTA ESPECIALIDAD CIUDAD VICTORIA	Atención a usuarios		Código:	OSV-PR-01
			Emisión:	ENE-2012
	PROCEDIMIENTO DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA		Revisión:	03
			Actualización:	21-Feb.-2019
			Página:	10 de 14

II. Reglamento de visitas a pacientes


HOSPITAL REGIONAL DE ALTA ESPECIALIDAD VICTORIA
"BICENTENARIO 2010"
 Blvd. Guadalupe Victoria S/N Área de Pajaritos
 Cd. Victoria, Tamaulipas C.P. 87087
 Tel. 01-834-1-53-61-00



**HOSPITAL REGIONAL
ALTA ESPECIALIDAD
CIUDAD VICTORIA**

**REGlamento PARA FAMILIARES Y/O ACOMPAÑANTES DE PACIENTES HOSPITALIZADOS
EN EL ÁREA DE UNIDAD DE CUIDADOS INTENSIVOS ADULTOS**

FECHA ____/____/____
DÍA MES AÑO

NOMBRE DEL PACIENTE: _____ **CAMA:** _____
SALA: _____

El propósito del presente reglamento es dar a conocer normas que favorezcan los intereses de los pacientes, y al mismo tiempo promover la participación activa de familiares y visitantes durante la estancia hospitalaria en beneficio de su paciente. Y así de esta manera nos ayudará a brindarle una atención de calidad y calidez.

- ◆ Por el bienestar del paciente no se permitirán más de 2 visitantes dentro de la habitación.
- ◆ Dado el estado crítico del paciente, deben programar que la visita solo sea de los familiares más allegados (padres, esposo (a) e hijos).
- ◆ El horario de visita es en turno:

Matutino: 11:00-12:00 hrs.
 Vespertino: 16:00-17:00 hrs.
- ◆ Se suspenderá la visita por algún procedimiento o inestabilidad del paciente.
- ◆ El visitante deberá de lavarse las manos, utilizar bata, y cubre bocas.
- ◆ Portar gafete de identificación otorgado por Trabajo Social.
- ◆ Los informes sobre el estado de salud del paciente se brindan durante el horario de visita y en caso de alguna eventualidad por el médico tratante.
- ◆ No se recomienda que el paciente tenga objetos de valor, sólo artículos de aseo personal (jabón, shampoo, cepillo y pasta dental, crema, pañales para adulto, toallitas húmedas, talco).
- ◆ Está prohibida la entrada a niños menores de 12 años, fumar en las habitaciones y áreas comunes del hospital, introducir alimentos o bebidas sin autorización médica, sentarse y apoyarse en la cama del enfermo, manejar aparatos o soluciones (suero) que necesita el paciente para su tratamiento e introducir aparatos electrónicos.
- ◆ Acudir a visita con vestimenta adecuada (no shorts, falda o vestido corto, no hombros descubiertos ni pie descubierto).

 Nombre y firma del familiar enterado

 Nombre y firma del Lic. en Trabajo Social

Con su participación responsable nos ayudará a servirle con calidad y calidez. ¡¡Gracias!!



Atención a usuarios

PROCEDIMIENTO DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA

Código:	OSV-PR-01
Emisión:	ENE-2012
Revisión:	03
Actualización:	21-Febr.-2019
Página:	11 de 14



HOSPITAL REGIONAL DE ALTA ESPECIALIDAD DE CIUDAD VICTORIA "BICENTENARIO 2010"

Blvd. Guadalupe Victoria, S/N Área de Pajaritos,
Cd. Victoria, Tamaulipas C.P. 87087
Tel. 01-834-1-53-61-00



REGLAMENTO PARA FAMILIARES Y/O ACOMPAÑANTES DE PACIENTES HOSPITALIZADOS

FECHA _____
MES _____ DÍA _____ AÑO _____

NOMBRE DEL PACIENTE: _____ CAMA: _____

SALA: _____

El propósito del presente reglamento es dar a conocer normas que favorezcan los intereses de los pacientes, y al mismo tiempo promover la participación activa de familiares y visitantes durante la estancia hospitalaria en el beneficio de su paciente. Y así de esta manera nos ayudará a brindarle una atención de calidad y calidez.

- El horario de visita para pacientes hospitalizados es en turno:
Matutino: 11:00-12:00 hrs.
Vespertino: 16:00-17:00 hrs.
- El pase de visita de pacientes hospitalizados se solicitará en el Cubo de Acceso a Visita, el cual será proporcionado por el Servicio de Vigilancia, deberá presentar Identificación Oficial.
- En beneficio de los pacientes hospitalizados, únicamente se permitirá la presencia de una persona en el cuarto del paciente, por lo que será necesario que ésta abandone el cuarto para que pueda pasar otra.
- Para cumplir con las disposiciones de la Secretaría de Salud contenidas en el Reglamento correspondiente, esta prohibido que los menores de 14 años acudan como visitantes a las áreas de hospitalización.
- En el caso de menores hospitalizados y en aquellos que por la gravedad de un paciente se requiera la permanencia de un familiar, el Personal de Trabajo Social proporcionará a solicitud del Médico Tratante, un pase permanente que permitirá la estancia del familiar todo el día, a excepción del horario de visita del Médico y aplicación de medicamentos con el objeto de facilitar las labores de médicos y enfermeras.
- Queda prohibida la introducción de celulares, así como cualquier tipo de aparato electrónico, alimentos o bebidas a las áreas de hospitalización, así como los familiares de los pacientes hospitalizados coman en estas.
- Queda estrictamente prohibido permanecer en las instalaciones de hospitalización después de terminada la hora de visita, a excepción del familiar autorizado por el médico tratante.
- Por disposición oficial esta prohibido fumar en las habitaciones y áreas comunes del hospital.
- Acudir a visita con vestimenta adecuada (no shorts, falda o vestido corto, no hombros, ni pies descubiertos, gorras, sombrero y lentes oscuros).
- Se recomienda para evitar contaminaciones en detrimento de su paciente, el no transitar o estar en áreas prohibidas, ya que ello ocasiona infecciones a los pacientes (adultos o infantes) o entorpecimiento de acciones en caso de emergencias.
- Su médico tratante es el único responsable de proporcionarle la información correspondiente a la cirugía y/o tratamiento del paciente en forma personal.
- Si el familiar es portador de una enfermedad infecto contagiosa como gripe, varicela, conjuntivitis, entre otras, deberá abstenerse de visitar al paciente para prevenir su contagio.
- No se recomienda que el paciente tenga objetos de valor, sólo artículos de aseo personal (cepillo de dientes, pasta dental, cepillo para el pelo, jabón, shampoo, sandalias, etc.).

Nombre y firma del familiar enterado

Nombre y firma del Lic. en Trabajo Social

Con su participación responsable nos ayudará a servirle con calidad y calidez. ¡¡Gracias!!

 	Atención a usuarios		Código:	OSV-PR-01
	PROCEDIMIENTO DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA		Emisión:	ENE-2012
			Revisión:	03
			Actualización:	21-Feb.-2019
			Página:	12 de 14

III. Reglamento de Estacionamiento

SALUD



HOSPITAL REGIONAL DE ALTA ESPECIALIDAD CD. VICTORIA
"BICENTENARIO 2010"



Reglamento de Estacionamiento para el personal autorizado

Reglamento:

- Los peatones tendrán derecho de pase en todo momento y lugar dentro de las Áreas de rodaje y estacionamiento del HRAEV.
- El conductor deberá esperar su turno para deslizar su tarjeta de acceso frente al lector, aguardar hasta que la pluma levante y tenga el acceso. (A fin de evitar se dañe su vehículo).
- No conducir en contra de la señalización de flujo vehicular.
- En caso de olvido o extravío de la tarjeta, el personal de seguridad podrá dar el acceso hasta un máximo de 3 ocasiones, mismas que se reportarán al departamento de C. M. y S.G. A partir de la cuarta ocasión si el personal continúa sin su tarjeta no podrá tener acceso al estacionamiento del HRAEV.
- La Tarjeta de autorización al estacionamiento es **INTRANSFERIBLE**.
- Todo conductor debe obedecer y cumplir lo dispuesto en: rótulos, signos o señales de tránsito y los límites de velocidad dentro de los terrenos del HRAEV.
- El conductor o dueño del vehículo, es responsable de todo daño que ocasione el mismo mientras transita o se estaciona en los terrenos del HRAEV.
- El HRAEV y/o el inversionista Proveedor no se hacen responsable de robo, pérdidas y/o daños parcial o total del vehículo.
- No podrá estacionarse en los lugares para personas con capacidades diferentes, lugares reservados para directores, subdirectores, SOHAEVI o lugares para carga y descarga.
- No podrá ocupar más de un cajón al estacionar su vehículo.
- No está permitido conducir dentro del estacionamiento ningún vehículo que produzca ruidos excesivos, tales como los producidos por silenciadores defectuosos, bocinas, altoparlantes, radios, sirenas (las que deberán ser apagadas al momento de su ingreso a la institución hospitalaria).
- Deberá identificarse o permitir la inspección del vehículo por el Personal de Vigilancia siempre que le sea requerido.
- Estrictamente prohibido conducir bajo el efecto de bebidas embriagantes o sustancias prohibidas, o portar las mismas en su vehículo.
- Prohibido portar armas de fuego sin la autorización correspondiente, en su vehículo o persona.
- En caso de requerir se realicen reparaciones a un vehículo, sólo se permitirá reparaciones menores y deberá estar presente el dueño en todo momento.
- Para no ocasionar baja es necesario actualizar datos del vehículo en caso de cambio del mismo o reemplazamiento.

EL INCUMPLIMIENTO DE ALGUNO DE LOS PUNTOS DE ESTE REGLAMENTO DARÁ MOTIVO A LA SUSPENSIÓN DEL USO DEL ESTACIONAMIENTO DEL HRAEV.

Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicio General
DUE

Para uso exclusivo de SOHAEVI, a falta de sello se considera COPIA NO CONTROLADA. Prohibida su reproducción

 	Atención a usuarios		Código:	OSV-PR-01
	PROCEDIMIENTO DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA		Emisión:	ENE-2012
			Revisión:	03
			Actualización:	21-Febr.-2019
			Página:	13 de 14

SALUD



HOSPITAL REGIONAL DE ALTA ESPECIALIDAD CD. VICTORIA
"BICENTENARIO 2010"



Consejos para los usuarios del Estacionamiento del HRAEV:

- Asegúrese de que su vehículo esté bien cerrado. Es recomendable utilizar bastones contra robos, alarmas o cualquier aditamento que dificulte el hurto.
- Nunca deje artículos de valor a la vista que estimule cometer vandalismo.
- Tomar en cuenta que la pluma tiene un dispositivo que indica el tiempo para el paso de 1 solo vehículo a la vez.
- No espere llegar al lugar de estacionamiento para pasar a la cajuela de su vehículo pertenencias de valor.
- No estacionar su vehículo en áreas prohibidas.
- A medida que se aproxime a su vehículo, examine el área alrededor y debajo de su auto. No entre al mismo sin antes cotejar el área del asiento trasero.
- Si su vehículo está en un lugar apartado, o es de noche, pídale a un personal de seguridad que le escolte.
- Lleve las llaves en la mano al intentar abordar su vehículo. Éstas pueden servirle como instrumento de defensa.

Asistencia y beneficios del Servicio de Estacionamiento por personal del I.P.:

- Paso de corriente en caso de falla de baterías.
- Asistencia para el cambio de llantas en caso de pinchaduras.
- Aviso a conductores en caso de que hayan dejado las luces prendidas o en caso de que el vehículo represente un riesgo.

Para cualquier comentario, dirigirse a la:

Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales.

Atentamente:

C.P. José Rafael Cuellar Romero
Director de Administración y Finanzas

DOCUMENTOS REFERENCIALES:

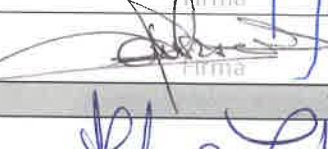
Capítulo CIO/0601.11 "Control de Servicio de Estacionamiento"
Capítulo CIO/05.04.11 "Procesos específicos - Servicio de Estacionamiento"
Anexo 6 DGSNA-I-1101 "Infracciones"
Anexo 6 DGSNA-I-1101 "Reglas de Tránsito"
Anexo 6 DGSNA-I-1101 "Reglas y Beneficios del Servicio"

Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales
HRAEV

	Atención a usuarios	Código:	OSV-PR-01
		Emisión:	ENE-2012
		Revisión:	03
		Actualización:	21-Feb.-2019
		Página:	14 de 14
PROCEDIMIENTO DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA			

IV. Distribución de personal de Seguridad y Vigilancia

UBICACION	CATEGORIA	No. de Elementos	Horarios en que se requiere presencia en la ubicación
Acceso Caseta 1	Guardia	1	7:00 a 22:00
Acceso Caseta 2	Guardia	2	24x7x365
Acceso Admisión Continua	Guardia	1	24x7x365
Acceso Hemodiálisis	Guardia	1	7:00 a 20:00
Acceso Puerta Principal y CE	Guardia	2	6:00 a 20:00
Rehabilitación	Guardia	1	7:00 a 19:00
Gobierno 1er Nivel	Guardia	1	7:00 a 19:00
Admisión Hospitalaria	Guardia	1	6:00 a 22:00
Cubo de Imagenología	Guardia	1	24x7x365
Cubo de Admisión Continua	Guardia	1	24x7x365
Arco	Guardia	1	24x7x365
Almacén	Guardia	1	24x7x365
Rondines	Guardia	1	24x7x365
Todos los puntos	Supervisor	1	24x7x365

Elaboró		
Nombre:	Ing. Alejandro Ortega Estrada	
Puesto:	Supervisor de Seguridad y Medio Ambiente	
Nombre:	Ing. Héctor Hernández. Pérez	
Puesto:	Subdirector de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales	
Nombre:	Lic. Martha Alicia Rosas Díaz de León	
Puesto:	Subdirectora de Recursos Humanos	
Revisó		
Nombre:	Lic. Claudia Ruiz Martínez	
Puesto:	Gerente de Calidad	
Nombre:	C.P. Víctor Manuel González Salum	
Puesto:	Director de Administración y Finanzas	
Nombre:	Dr. Juan José Uriegas Avendallo	
Puesto:	Director de Operaciones	
Nombre:	Dr. Luis Carlos Ortega Tamez	
Puesto:	Secretario General de la Sección 102 del SNTSA	
Aprobó		
Nombre:	Lic. Gabriel Díaz Lazarín	
Puesto:	Director de Operaciones. SOHAEVI	
Nombre:	Dr. Vicente Enrique Flores Rodríguez	
Puesto:	Director General. HRAEV	