



DSPM
Dirección de Seguridad
Pública Municipal



JUSTICIA CÍVICA Y PREVENCIÓN

PROTOCOLO DE SEGURIDAD GENERAL



Contenido

PROTOCOLO DE SEGURIDAD GENERAL.....	1
OBJETIVO.....	3
1. IMAGEN PERSONAL.....	3
2. MEDIOS DIGITALES.....	3
3. FOTO.....	3
4. PRIMER CONTACTO A DISTANCIA	4
4.1. ACECHO ÉTICO.....	4
5. AGENDA LA CITA.....	4
6. MEDIDAS PREVENTIVAS	5
6.1. ILUMINACION	5
6.2. ALARMAS.....	5
6.3 TIPOS DE ALARMAS	5
6.4. ESPEJOS CONVEXOS	5
6.5. CAJA FUERTE	5
6.6. CAMARAS DE SEGURIDAD	5
6.7. CAMARAS DE SIMULACION	5
6.8. CAMARAS WEB.....	6
6.9. TELEFONIA.....	6
7. BENEFICIOS DE LA REDUCCION DEL DELITO	6
7.1. PRIMER CONTACTO EN PERSONA	6
7.2. CONSEJOS PRACTICOS.....	6
7.3. PARA INICIAR LA VISITA.....	7
8. ACTUACIÓN DURANTE EL ROBO CON VIOLENCIA.....	7
8.1. MANTENER LA CALMA	7
8.2. EVITA EL CONTACTO VISUAL	7
8.3. CUMPLIR CON LAS INSTRUCCIONES.....	7
8.4. MOVIMIENTOS Y VOS.....	8
9. DESPUES DEL ROBO.....	8
9.1. CERRAR DE INMEDIATO	8
10. 911 Y APLICACIONES DE APOYO.....	8
11. IDENTIFICACIÓN DE PERSONA	9
12. IDENTIFICACION VEHICULAR.....	9



El protocolo de seguridad es un conjunto de acciones que elevan significativamente, la seguridad antes, durante y después del momento en que encuentra expuesto o es vulnerable a un ataque o emergencia.

OBJETIVO

Brindar a las empresas del cualquier sector orientaciones prácticas que les permitan implementar las normas para generar seguridad

1. IMAGEN PERSONAL

Maneja tu imagen profesional, pero de bajo perfil y de acuerdo al mercado que manejas. Esto incluye tu vestimenta y tu auto.

Se discreta/o con los accesorios que usas para evitar llamar la atención.

Evita la ropa provocativa o deportiva. Evita accesorios que se vean de alto valor como joyas, reloj, lentes, cinto, zapatos, bolsas etc.

No comentes sobre ventas realizadas recientemente que puedan despertar el interés en despojarte de efectivo.

No comentes sobre tu familia ni dónde vives.

2. MEDIOS DIGITALES

Comparte solo tu celular de trabajo o telefono fijo de oficina y nunca compartas tu teléfono personal.

Investiga desde la primera llamada los números no registrados en tu celular y regístralos de inmediato con el nombre y apellidos. Pon especial cuidado si el número muestra una lada de otra ciudad.

Al recibir un mensaje o llamada de Whatsapp, asegúrate de preguntar el nombre con apellidos y grabarlo en tu celular. Puedes agregar una etiqueta después del apellido indicando si es prospecto y para que te contacto.

No mezcles tu perfil personal para tu negocio. Si ya tienes un perfil personal en Facebook, genera un nuevo perfil profesional para lo cual necesitarás otro email que puedes obtener gratis.

Evita mezclar tus fotos familiares y personales en este nuevo perfil y úsalo solo para cuestiones de trabajo compartiéndolo de manera automática en tu firma digital. Así si alguien quiere ver tú perfil de Facebook usara el link que les compartes en vez de usar el buscador.

3. FOTO

Los profesionales de ventas de productos y/o servicios en diversas áreas tienen su fotografía profesional en su tarjeta de presentación.

Publicar tu fotografía NO aumentará la probabilidad de sufrir un incidente, pero indudablemente aumenta la posibilidad de generar confianza en tus clientes.



Muestra tu foto profesional donde aparezcas solo tú en un fondo liso o que muestre el logotipo de tu negocio inmobiliario (agencia/franquicia) y asegúrate que tu rostro abarque al menos el 70% de la imagen. Se trata de que te reconozcan al entrar en contacto personal. Evita fotos con pareja, familia o amigos.

4. PRIMER CONTACTO A DISTANCIA

Indica donde puede consultar tu aviso de privacidad y solicita esta información:

-Pregunta cómo se enteró de tu negocio por el que te contactan.

-Indica que cuentas con productos o servicios similares y que te gustaría ofrecerle aquellos que realmente cumplan con sus necesidades, gustos y preferencias para evitar pérdidas de su tiempo, para lo cual le pedirás cierta información. ¿Le parece? (opcional o en caso de ser requerido)

- Nombre y apellidos de interlocutor y cónyuge.
- Teléfono fijo o de oficina.
- Celular con acceso a Whatsapp.
- Características del servicio o producto que necesite.
- Presupuesto estimado.
- Ocupación.

4.1. ACECHO ÉTICO

Busca en Google o Facebook los nombres que tengas de tus posibles clientes y no sientas pena de solicitar a tus prospectos algunas referencias si no los encuentras en los medios digitales.

5. AGENDA LA CITA

Pregunta a qué hora puede asistir el cliente y dile que checarás la disponibilidad.

Confirma que SI se puede agendar la visita a la hora que la solicito y pídele si puede ser puntual pues hay otra visita programada después de la suya.

Confirma quiénes irán a la cita programada y en que auto van, (tipo, color y placas)

Considera llevar a un colega a la cita e independientemente que así sea, comunica a tu prospecto que un “compañero te acompañará” (masculino) y tendrán mucho gusto de atenderle. Manda la confirmación de la cita por Whatsapp solicitando acuse de recibo.

Advierte que confirmarás la cita justo antes de partir hacia la cita algunos minutos antes de la hora pactada para asegurarte de que a tu cliente no sufrió algún imprevisto.

Sugiere a tu cliente checar su Whatsapp antes de partir a la cita en busca de tu mensaje. Mientras no obtengas respuesta de la confirmación de la cita justo antes de partir, se dará por hecho que la cita se pospone hasta que tu cliente la agende de nuevo.



Envía a tu cliente el pin de ubicación de Google maps del lugar acordado para la cita, así como la dirección en texto, por WhatsApp. Siempre solicita y devuelve acuse de recibo de tus mensajes.

- Llega con antelación y checa si todo se ve bien y seguro.
- Estaciona tu auto en lugar colindante o en frente donde otro auto no obstruya tu salida.

6. MEDIDAS PREVENTIVAS

6.1. ILUMINACION

Se recomienda que de preferencia sea luz blanca, ya que este tipo de luz produce menos sombra y consume menos energía.

Ubicar en lugares estratégicos lámparas de emergencia, dentro y fuera de las instalaciones, para las ocasiones en que existan fallas eléctricas.

6.2. ALARMAS

Estos sistemas son de mayor importancia para la seguridad de las personas y su negocio, ya que algunos de ellos se encuentran monitoreados por las empresas privadas y es de ayuda para prevenir.

6.3 TIPOS DE ALARMAS

Pánico.- Es aquella que acciona una bocina a través de sensores de movimiento y contactos magnéticos en las puertas y ventanas.

Silenciosa.- Es parecida a la anterior solo que no acciona una bocina, manda una señal a una oficina central de monitoreo y/o empresa de seguridad.

6.4. ESPEJOS CONVEXOS

Estos son, para tener una mejor visibilidad de las áreas, ya que este tipo de espejo da un ángulo más amplio de observación, se pueden colocar en pasillos, esquinas, techos y al exterior del negocio

6.5. CAJA FUERTE

Tipos recomendados de cajas fuertes: metálica con cerradura digital adquirida en una empresa establecida y de prestigio.

Anclar al suelo

Los billetes de alta denominación, cuando se reciban, se deberán depositar en la caja fuerte.

Tener indicadores de que los empleados NO cuentan con acceso a la caja fuerte.

6.6. CAMARAS DE SEGURIDAD

Se recomienda colocar el número adecuado y en los lugares estratégicos, con el fin de inhibir y grabar algún suceso que ocurriese dentro o fuera del establecimiento o lugar, así como las características de los delincuentes.

6.7. CAMARAS DE SIMULACION

Estas no graban, pero realizan la función de movimiento que es lo que inhibe al delincuente



6.8. CAMARAS WEB

Con este sistema, podemos observar lo que sucede en nuestro negocio, desde cualquier lugar con nuestra computadora o móvil.

6.9. TELEFONIA

Es recomendable tener línea de telefonía propia del negocio.

Las llamadas a números de emergencia, no tienen costo aun de teléfonos celulares.

Tener a la vista los números de emergencia.

Tener los números de los vecinos locatarios.

7. BENEFICIOS DE LA REDUCCION DEL DELITO

7.1. PRIMER CONTACTO EN PERSONA

(En tu oficina, lugar público o justo antes de iniciar la visita)

Solicita su credencial para votar para agregar una foto a tu expediente. (Por política de nuestra oficina o por requisitos de nuestra póliza de seguro)

Solicita la firma de la fecha y hora del reporte de asistencia/visita con el nombre de los clientes y dirección del inmueble.

Identificar las pertenencias.

Esconder y/o eliminar los objetos personales.

Interrumpir el flujo del mercado ilícito.

Ejemplo de robo por oportunidad: dejar ventanas, puertas abiertas y objetos a la vista (bolsas, celulares, tabletas, iPad, billeteras en mostradores y/o vehículos.

7.2. CONSEJOS PRACTICOS

Se recomienda al abrir y cerrar el negocio, no lo haga una sola persona, así como limitar el número de personas que cuenten con llave del establecimiento.

Es recomendable instalar cortinas metálicas o rejas, en el exterior o interior del establecimiento.

Contar con una buena iluminación al exterior incluyendo la parte trasera de este mismo.

Capacitar a sus empleados, para que puedan actuar adecuadamente en caso de robo.

El tener un arma de cualquier tipo es contraproducente, ya que pueden ser utilizadas en contra del personal.

Procure utilizar la cantidad de efectivo necesaria para el manejo del establecimiento.

Evitar que los consumidores se aglomeren en la caja de pago; invítelos a formen una fila.

Procure utilizar terminal bancaria.



De ser posible instale ventanillas de seguridad frente a las cajas, para proteger a sus empleados.

No obstaculizar la visibilidad del establecimiento (ventanas) con publicidad o mercancía

Establezca un plan de seguridad interno.

No permitir la entrada a vendedores ambulantes ni dar información del establecimiento

7.3. PARA INICIAR LA VISITA

Comparte tu ubicación “En tiempo Real” con alguien de tu oficina o algún colega de confianza (Le voy a nombrar “MONITOR”) y manda un aviso (Whats) al llegar al inmueble indicando el tiempo aproximado de duración de la visita. En caso de que el tiempo sea mayor se le pide que te marque x celular.

Tómate una “selfie” con el cliente y su auto (que se vea la placa) en la retaguardia diciendo en voz alta el nombre del cliente. Envío el video a mi oficina.

Estando frente a tu cliente realiza una llamada a tu oficina o a un colega (Nombre masculino: Andrés, Arturo, Carlos, que suene fuerte) o manda un mensaje de voz para reportar que vas a iniciar la visita en tal inmueble con tal cliente y los nombres de quienes lo acompañan y que esperas que llegue en cuanto termine su cita para de ahí irse junto con sus clientes a la próxima visita. Esto deja al posible agresor vulnerable al no saber a qué hora va a llegar tu colega y sus clientes.

8. ACTUACIÓN DURANTE EL ROBO CON VIOLENCIA

8.1. MANTENER LA CALMA

No corras, no grites aun cuando parezca ilógico, debemos mentalizarnos por si llegara a ocurrir el incidente.

Esto quiere decir que debemos de mantener la calma y nuestra mente ocupada tratando de evitar al máximo pensamientos negativos de cómo podrían tomarse las circunstancias del robo.

8.2. EVITA EL CONTACTO VISUAL

Esto evitara poner más nervioso al delincuente, aun así, tratar de ver las características físicas de la persona, sin poner en riesgo la vida, ya que la persona se sentirá provocada.

Registre mentalmente lo que hizo el asaltante desde su llegada, servirá en gran medida para poder dar un relato certero a los oficiales y al mismo tiempo servirá para ocupar la mente.

Esta es una manera de permanecer en calma.

8.3. CUMPLIR CON LAS INSTRUCCIONES

Este punto es de suma importancia, pues el asaltante estará predispuesto y su temperamento será muy volátil.

La respuesta que este tendrá al no seguir sus indicaciones puede variar y terminar en desgracia.

Se recomienda repetir las instrucción que te están dando para corroborar que entendiste la instrucción (ejemplo delincuente.- dame tu cartera, victima.- estoy sacando mi cartera).



8.4. MOVIMIENTOS Y VOS

Nuestros movimientos deberán ser lentos y de preferencia no hacerlos si no lo indican.

La voz deberá ser pausada, y en tono modulado para no alterar al asaltante.

Aun cuando no debemos de tener contacto visual podremos procurar detallar su vestimenta o algún rasgo físico (cicatrices, tipo de pelo, tatuajes), esto sin olvidar que será sin fijar la vista y solo si existe la oportunidad.

En caso de no comprender lo que solicita, solicitar que lo repita con voz pausada y baja pero que se entienda.

Si hace una pregunta solo responder lo indicado.

9. DESPUES DEL ROBO

9.1. CERRAR DE INMEDIATO

Esto es con la finalidad de no permitir curiosos y se mantenga intacto el lugar.

También ayudara en no confundir a los empleados, ya que son testigos.

En ocasiones personas ajenas comentan lo que creen que sucedió o tal vez algo que vivieron y podrían mezclarse con lo vivido en realidad, lo más probable es que cuando termine el asalto entraran en un estado de pánico ya que se intentó mantener la calma en un momento tan difícil y será este momento cuando se descargue la ansiedad y nervios acumulados.

10. 911 Y APLICACIONES DE APOYO

INFORMACION RECABADA POR 911

Usted está en el lugar?

Nombre del negocio.

Hay lesionados? Cuantos? con que los hirieron?

Cuantos asaltantes son?

Que vehículos utilizaron?

Hacia dónde huyo?

Descripción de las personas

Como están vestidos?

Están armados?

Que le robaron?

Recuerda que en situación de emergencia puedes marcar 911, o utilizar aplicaciones de MARCA EL CAMBIO Y YO SEGURA, en el sistema 911 su función es que con únicamente 3 datos (nombre,



Dirección y emergencia) se manda la alerta a las unidades más cercanas, los demás datos son complementarios para que el oficial cuente con ellos a esta acción se le denomina pre despacho.

Celular con suficiente carga de batería. Banco de baterías de respaldo. Cables para carga para el encendedor de tu auto.

Calza zapatos de tacón bajo que te permitan una huida efectiva en caso de peligro.

En caso de existir violencia dirigida a tu persona (psicológica, económica, patrimonial, física y/o sexual) se puede acudir a IMM (instituto municipal de la mujer), UAVI (unidad de atención a la violencia familiar), fiscalía de la mujer y acomañamiento policiaco

11. IDENTIFICACIÓN DE PERSONA

Describir a las personas que son objeto de nuestra conversación al marcar al 911. Para ello utilizamos adjetivos y comparaciones, con la finalidad de darle una idea a nuestro interlocutor de cómo es o cómo se comporta esa persona en determinados momentos o situaciones:

Sexo.- hombre, mujer

Edad aproximada.- 20-25, 30,35 etc.

Señas particulares.- lunares, cicatrices, tatuajes, bigote, barba, etc.

Complexión.- delgado, normal, robusto, obeso

Estatura.- baja, mediana, alta

Vestido cabeza.- sombrero, gorra, descubierto etc.

Talle.- camisa, sudadera, chamarra, playera, etc.

Extremidades.- pantalón falda shorts etc.

Calzado.- zapato, tenis, botas, etc.

Color de piel.- blanca morena clara moreno oscura.

Color de cabello.- rizado, lacio, quebrado, rubio, castaño, etc.

12. IDENTIFICACION VEHICULAR

MARCA.- Dodge, Nissan, Ford, Chevrolet, Volkswagen, etc.

MODELO.- Neón, Tsuru, Fiesta, Aveo, Jetta, etc.

AÑO.- 2000-2005, 2005-2010 etc. (si no sabe el año aproximado mencionar moderno o antiguo)

COLOR.- Rojo, Azul, Verde, Blanco, etc.

Placas de circulación.- DX55A



CARACTERISTICAS PARTICULARES.- Rines deportivos, Vidrios polarizados, Calcomanías, Falta de alguna pieza, etc.

NUMERO DE OCUPANTES.- 1, 2, 3, 4, 5 etc.

DIRECCION QUE TOMO.- Norte, Sur, por la calle xxxx.



SOPA DE LETRAS

Y	M	W	Z	I	M	A	G	E	N	P	E	R	S	O	N	A	L	Z	M	L	G
O	M	A	O	P	Z	Q	J	S	X	K	D	D	D	F	A	D	J	M	E	R	O
S	V	L	R	H	T	C	C	Z	X	M	F	L	P	I	U	U	U	I	D	H	B
E	H	N	K	C	J	A	E	I	O	A	U	A	B	C	D	E	S	F	I	G	I
G	S	U	R	Q	A	P	O	P	C	O	Ñ	Ñ	M	N	M	L	T	K	O	J	E
U	T	E	U	V	X	E	Y	I	Z	Z	Q	J	O	D	A	E	I	H	S	I	R
R	L	V	P	I	U	A	L	B	Z	T	C	C	N	C	G	F	C	K	D	J	N
A	M	E	B	C	D	B	A	C	I	J	A	E	I	U	V	X	I	E	I	G	O
C	B	U	C	D	U	L	P	I	A	O	P	L	T	P	I	U	A	E	G	H	M
E	T	N	S	P	R	A	B	C	P	M	B	O	O	L	K	F	C	J	I	I	U
C	X	O	D	D	D	F	A	D	Q	U	B	N	R	M	O	Q	I	W	T	E	N
H	Y	U	F	L	P	I	U	U	P	Z	A	I	J	T	B	Y	V	T	A	R	I
O	U	N	I	O	P	A	S	D	D	F	G	H	O	K	L	Ñ	I	Ñ	L	Ñ	C
E	O	O	I	U	Y	T	A	R	E	W	Q	M	N	B	V	C	C	X	E	Z	I
T	P	A	S	D	F	D	G	H	H	J	K	L	Ñ	Z	X	C	A	V	S	B	P
I	Y	C	O	D	I	G	O	S	D	E	E	M	E	R	G	E	N	C	I	A	A
C	T	R	P	R	I	M	E	R	C	O	N	T	A	C	T	O	E	Q	M	N	L
O	U	I	U	O	P	Z	X	C	V	B	N	M	Q	W	E	R	T	Y	U	I	O
Ñ	L	G	K	J	N	O	I	C	N	E	V	E	R	P	H	G	F	D	S	A	P
Z	E	X	C	V	B	N	M	Q	W	E	R	T	Y	U	I	O	P	A	S	D	F
S	P	R	O	T	O	C	O	L	O	D	E	S	E	G	U	R	I	D	A	D	G
P	O	I	U	Y	T	R	E	W	Q	M	N	B	V	C	X	Z	Ñ	L	K	J	H

PLABRAS POR BUSCAR

GOBIERNO MUNICIPAL
JUSTICIA CIVICA
PREVENCION
PROTOCOLO DE SEGURIDAD
CODIGOS DE EMERGENCIA
NUEVE UNO UNO
IMAGEN PERSONAL
MONITOR

YO SEGURA
MARCA EL CAMBIO
SEGURIDAD PUBLICA
FOTO
MEDIOS DIGITALES
PRIMER CONTACTO
ACECHO ETICO