

Introducción:

Uno de los propósitos fundamentales para el mejoramiento de las funciones del personal de control de la Universidad Nacional de Mar del Plata, es la revisión constante y actualización de los sistemas, estructuras y procedimientos de trabajo en las diferentes dependencias en donde se brinda el servicio.

El siguiente manual básico de procedimientos es un instrumento de apoyo al quehacer institucional y está previamente diseñado como documento fundamental para la coordinación, dirección, evaluación y control, así como para la consulta en el desarrollo cotidiano de actividades.

Se ha considerado conveniente la elaboración de la presente guía técnica con el objeto de brindar la orientación necesaria para el personal de control.

Objetivo:

Proporcionar un instrumento técnico-administrativo que norme los procedimientos, con uniformidad y contenido que permita optimizar el funcionamiento de la actividad del Servicio de Control de la UNMdP.

Con la adopción y manejo del siguiente manual se facilitará el trabajo, contribuyendo a contar con herramientas técnicas que permitan un mejor conocimiento y en profundidad del funcionamiento del servicio.

“Las normas y ejemplos que se especifican o detallan son guías para actuar y no intenta de ninguna manera perjudicar la capacidad individual de cada integrante del personal de control para resolver situaciones nuevas, circunstancias especiales o extraordinarias que se deban resolver en el acto, y sabiendo que preparar con antelación los actos es anticiparse a una dificultad.”

El manual procura definir y uniformar un accionar común en materia de

seguridad y vigilancia en todas las dependencias universitarias, sin desconocer las particularidades de los servicios en cuando a: su ubicación, extensión, tipo de usuarios y horarios de funcionamiento.

Lo detallado llevó a que el equipo del personal de control contribuya al bienestar de los usuarios y público en general, como asimismo, el cuidado de las instalaciones y preservación del mobiliario y equipos.

El desempeño requiere una actitud de prevención y no de represión **“la labor no es policíaca”**, sino de colaboración con la institución y de todo aquello que la comprende:

1. Personas: facilitar una estadía tranquila y confortable

2. De preservación del patrimonio: ya sea material (bienes o equipos) como las instalaciones y el inmueble.

Las pautas que describe son guías para actuar.

Los procedimientos se apoyan y complementan en la experiencia, la información y el profesionalismo del personal de control.

Integrantes

Personal universitario de planta permanente, con adecuada y progresiva capacitación.

Director del Servicio de Vigilancia

Corresponde al Director del Servicio de Vigilancia, el ejercicio de las facultades inherentes a la organización del trabajo, sin perjuicio de las instrucciones que para el buen funcionamiento del mismo, puedan ser dadas por la Dirección General o Subsecretaría correspondiente, sin que estas puedan sobrepasar bajo ningún concepto el presente reglamento.

Supervisores

Serán agentes destacados suficientemente capacitados y categorizados. Resolverán eventualidades del turno y/o edificio, en el que estén supervisando, debiendo tener contacto permanente, con todos los puestos de la universidad en los que se hubieran encomendado agentes del servicio. Resolverán sobre eventuales retiros del personal, por ejemplo por enfermedad, interrupción o desperfectos en el funcionamiento de alguno de los servicios (energía eléctrica, gas, agua, desagües, rotura de vidrios, etc)

Serán los encargados de dar aviso a los servicios de urgencia, ambulancias, bomberos, policía, autoridades responsables de las áreas de la Universidad.

De las Funciones de los Agentes

1) Los agentes dispuestos en los puestos respectivos darán aviso inmediato a su supervisor de:

a) cualquier alternativa de intrusión, desorden, negativa a la identificación de los visitantes, intrusión de animales,

b) detección de roedores u otros animales o insectos.

c) acumulación de desperdicios fuera de lugar,

d) sobre eventuales retiros del personal, por ejemplo por enfermedad,

e) interrupción o desperfectos en el funcionamiento de alguno de los servicios (energía eléctrica, gas, agua, desagües, rotura de vidrios, ascensores, etc).

2) Velarán por el cierre de puertas y ventanas, control de luces en los espacios en los que no se estén desarrollando actividades, conforme instructivo específico.

Se efectuaran recorridas periódicas, según planificación y capacidad. Siempre dentro de los límites del predio.

En el caso de detectar cualquier tipo de irregularidad, dependiendo de la misma, deberá comunicarse con las áreas involucradas, y asentarla en el Libro de Actas.

De ser necesario se solicitara apoyo a los servicios competentes.

3) Recogerán objetos eventualmente olvidados, (material didáctico, prendas de vestir, enseres de estudio, etc,) registrando tales en el libro correspondiente y poniéndolos a buen recaudo en el lugar destinado a tal fin.

Para su devolución, se le pedirán al interesado sus datos, los cuales quedaran asentados en el Libro de Actas.

Transcurridos 90 días de no tener reclamos sobre los objetos encontrados, se le dará aviso a los superiores para que determinen el destino de los mismos.

4) Custodiaran durante el horario de trabajo, del edificio, mobiliario, instalaciones y anexos, así como los elementos ornamentales y decorativos, sin que puedan ausentarse, salvo que sea por motivos justificados o causa de trabajo.

5) Controlaran y orientaran la entrada de personas ajenas a la dependencia.

a) Limitaciones de ingreso: Desde el momento de cierre de los edificios de la UNMDP, según horario establecido, el personal de control, tendrá responsabilidad

de permitir el ingreso de personas a los edificios. Dicho ingreso sera registrado con nombre, documento, lugar al que se dirige y horario de entrada y salida.

Las autoridades universitarias, mediante un listado presentado en la guardia, podrán autorizar a aquellos que necesiten ingresar.

b) Procedimiento ante conductas hostiles: Si el personal se enfrenta a conductas hostiles por parte de las personas que ingresan al edificio, debe reconocer la irritación de la persona y hacer ver que se la comprende. Escuchar cuidadosamente antes de responder, dejar expresar su irritación. Si es posible invitar, amablemente, a la persona a un área a donde no se interrumpa la actividad normal.

Cuando se presenten situaciones de personas alteradas, el personal tratara siempre de controlar a los mismos, mediante el dialogo, evitando riesgos físicos.

En el caso de que la situación se desborde, se dará aviso a los jefes inmediatos superiores, que determinaran la necesidad de apoyo, por parte de la fuerza publica.

El personal NO podrá usar la fuerza física como método de procedimiento, salvo en la legitima defensa.

6) Realizaran la apertura y cierre de la/s puerta/s principal/es de ingreso a la dependencia. Asimismo deberán controlar al momento de ingresar al servicio que las puertas de emergencia se encuentren abiertas y en buen funcionamiento, y que no haya ningún obstáculo que impida la evacuación.

7) Custodiaran y controlaran las llaves de las puertas que dan al exterior del edificio. Bajo ningún concepto se responsabilizaran de aquellas que sean de accesos a espacios internos(aulas, laboratorios, oficinas, et.). Las cuales deben ser custodiadas por bedeles y/o Secretarios de Coordinación de cada unidad académica. En el caso de que se encontrara en la guardia alguna de estas llaves internas, deberán guardarse en sobre cerrado, asentarlos en el Libro de Actas y dar aviso a las autoridades.

8) Entregarán la dependencia, y el equipamiento en perfecto orden y estado de higiene del mismo.

9) Utilizaran la ropa y equipo de trabajo que suministre la Universidad Nacional de Mar del Plata.

10) La correspondencia tendrá que ser recibida por la Secretaría u oficina encargada de este servicio. Fuera del horario de funcionamiento de dichas dependencias se procederá a recibirlas y asentarlas en el Libro de Guardia.

11) Dirigirán la correcta evacuación del edificio conforme el rol asignado. Para esto recibirán la adecuada capacitación por parte de la Institución.

12) Prestarán declaración sobre novedades ocurridas durante el servicio, siempre que sea requerida por organismos oficiales externos como internos a la Institución.

El incumplimiento de algunas de estas funciones, sera plausible de las sanciones encuadradas en nuestro Convenio Colectivo de Trabajo 366/16, Titulo 10- Régimen de Sanciones, art. del 141 al 148.

Libro de novedades.

El agente es el responsable de llevar a diario el libro de novedades, en los cuales se deberá registrar sin excepción, el horario de Ingreso y horario de egreso del servicio, nombre y apellido, número de legajo, como el encabezado de cada jornada de trabajo (si hay más de un agente en el puesto, también debe hacer el mismo registro a continuación del anterior) y se registrarán exclusivamente novedades extraordinarias que ocurrieran en la dependencia (esto se refiere a eventos que no son los que normalmente ocurren). Al final de cada jornada de trabajo, se hayan registrado o no novedades extraordinarias, cada agente en servicio debe firmar el libro con la aclaración correspondiente. Para asegurar un correcto pase de turnos, las novedades serán transmitidas en forma oral. Dicho libro de actas se encontrara foliado correctamente, sin tachaduras o enmiendas, y oficiara como documento de respaldo ante cualquier situación de la cual se deba dejar constancia.

Cambio de turno

Al tomar el turno el personal deberá:

- Controlar el tablero de llaves de acceso a las diferentes dependencias.
- Realizar recorrido de entrega de turno.

En caso de no presentarse el relevo correspondiente, transcurrido 30 minutos y sin necesidad de comunicación previa con el mismo, se comunicara con los jefes inmediatos superiores a fin de que se decidan las medidas a adoptar.

Dependerá del Director del Área designar, según requerimiento del servicio, el lugar y horario de trabajo.

Así también, en el caso del Receso Invernal, sera otorgado en la medida que el servicio lo permita.

Equipamiento

El personal contará con adecuada vestimenta, equipamiento de comunicación y enseres necesarios conforme las circunstancias, (linternas, abrigo, botas, etc).

Comunicación

El servicio debera contar con un medio de comunicación, por la Institución, para que se pueda garantizar la misma, en todo momento y en todo lugar, entre agentes y de estos con sus superiores

Procedimiento prevención y acción ante incendios

Se deberá dar cumplimiento a las reglamentaciones vigentes en coordinación con la Dirección de Seguridad e Higiene.

Se debe solicitar calma a la persona que avisa y que de detalles del lugar donde se produce el incendio y causa probable que lo provoco. Se pedirá que informe si hay un extintor cerca para su uso (si es posible), que corten la energía eléctrica si esta a su alcance y que se retiren las personas en calma del lugar. Se solicitara apoyo a personal de control.

En forma simultanea se dará aviso Bomberos y se les relatara las condiciones anteriormente recabadas. Se tomaran las llaves de ingreso y si lo requiere proceder a abrir todas las puertas, para una posible evacuación masiva.

Se dará aviso a las autoridades universitarias y mantenerse en estado de alerta, para la llegada de los Bomberos para facilitar su ingreso. Despejar el ingreso para el móvil, de ser necesario.

En caso de una fuente ígnea menor, actuar de la forma que se les indico en los cursos recibidos a tal fin.

Procedimiento ante amenazas de bombas

Se deberá evacuar el edificio.

Se deberá avisar de inmediato a la Dirección de Seguridad e Higiene y al responsable de la Unidad Académica afectada.

En caso de discrepancias sobre la evacuación, se considerara lo determinado por el responsable de Seguridad e Higiene.

Se realizara la denuncia en la Policía Federal y destacamento de Bomberos para que registren las instalaciones en busca del artefacto explosivo.

No se dejara ingresar a publico en general y usuarios a excepción de autoridades responsables, siempre que lo autoricen los servicios externos.

Procedimiento ante inundaciones y/o perdidas de agua

En los casos que se produzcan inundaciones por perdidas de agua corriente y ante la falta de personal idóneo, el personal de control deberá limitar el área afectada y prohibir el ingreso a esta. Se deberá cerrar la llave de paso de agua, siempre y cuando esta se encuentre accesible. Comunicar el incidente al Departamento de Obras para que se haga cargo de la situación.

De acuerdo a la gravedad de la inundación definirá evacuar el área afectada.

Procedimiento ante emergencias medicas

Cuando se requiera asistencia medica, se comunicara telefónicamente con la Emergencia Móvil que la UNMDP tiene convenio, dando una explicación rápida y precisa de la afección y el estado de la persona que la requiere. El personal estará atento a la llegada del móvil, verificar el espacio libre para estacionar, recibir al personal medico y dirigirse con ellos al lugar donde se encuentre la emergencia medica.

Espacios particularizados

Podrán dictarse normas particulares, complementarias de estas, en los lugares que por su condición, así lo requieran, Colegio Secundario, Jardines Maternales, Institutos, etc.

Actividades especiales.

Podrá ser convocado el Personal, con nota dirigida al responsable de la Dependencia, con la suficiente antelación a los efectos de poder organizar el Servicio adecuadamente, para la intervención, antes, durante y después de la realización de Asambleas, Congresos, reuniones sociales y políticas, actos electorales, etc. En todos los casos siempre deberá estar presente una autoridad de la Universidad o de la Unidad Académica correspondiente, la que dará instrucciones precisas de intervención al supervisor del servicio.

Competencias Específicas del Cargo

De su comportamiento y relaciones

El Agente contará con las siguientes capacidades y condiciones:

- De Comunicarse con facilidad verbal, para comunicarse eficazmente.
- La capacidad para trabajar en equipo (entre pares y entre diferentes niveles de la escala jerárquica).
- De Comprensión y consideración frente a los problemas que pudieran originarse en el trabajo diario con autoridades, compañeros y usuarios.
- Cortesía y actitud respetuosa hacia los funcionarios, estudiantes y público en general.
- Buena presencia, Higiene y pulcritud personal.
- Responsabilidad en el desempeño de sus tareas considerando el contexto Universitario.
- Interés social que le permita asimilar los objetivos de la Institución frente a la comunidad y a los usuarios.
- Estabilidad emocional e iniciativa para atender situaciones de emergencia y/o eventuales contratiempos surgidos a lo largo de la jornada.
- Disposición para adaptarse a diferentes tareas y en diferentes ámbitos y horarios.
- Disposición para cumplir tareas rutinarias en cualquier sector.

Intelectualmente dispondrá de:

- Capacidad para organizar y lograr los objetivos establecidos.
- Capacidad de análisis e interpretación de la información.
- Capacidad de percepción y creatividad para hallar y aplicar soluciones en las situaciones laborales cotidianas.
- Capacidad de respuesta rápida cuando la situación lo requiera.

Requisitos Físicos

- Resistencia física para permanecer de pie/sentado varias horas, subir escaleras, eventualmente agacharse, levantar y trasladar pesos propios de su actividad, caminar periódicamente.
- Desplazarse con rapidez en áreas transitadas, de mayor o menor extensión en las cuales se realizan actividades de diversa índole.
- Estar en condiciones de someterse a ambientes ruidosos.
- Visión y audición normales o con corrección adecuada.

PROCEDIMIENTO EN CASO DE FUEGO EN LA ROPA

1.-OBJETO: Establecer técnicas de procedimiento ante la circunstancia que la ropa portada por el trabajador se encienda.

2.- DISPOSICIONES Y PROCEDIMIENTOS:

2.1.- Si la ropa de trabajo portada por una persona se enciende, proceder inmediatamente de la siguiente forma:

- Enfocar la llama.

- Cubrir la ropa encendida con una manta, bolsa o saco grueso.
- Rodar en el piso o tierra, si fuera necesario.
- NUNCA CORRER, dado que el movimiento acelera el proceso de combustión proporcionando oxígeno, y por lo tanto, aumenta la generación de fuego.

2.2.- Si algún compañero en la desesperación de que su ropa se encendió, corre, proceder inmediatamente de la siguiente forma:

- No permitir que corra, se deberá arrojarlo al suelo, hacerlo rodar y cubrirlo con una manta.

Esta práctica ayuda a sofocar el fuego, protege la cabeza y evita la inhalación de vapores nocivos.

- Tratar de apagar rápidamente las llamas sobre las ropas, utilizando alguna fuente de agua.
- Si hay una ducha de seguridad cerca, mantener a la persona bajo la ducha hasta que se extingan las llamas y se haya lavado todo reactivo.
- Si se dispone de una manta contra incendio recuerde que la manta no enfría, y las quemaduras prosiguen.
- Si es posible quitar la ropa contaminada (si no está adherida a la piel).
- Una vez apagado el fuego mantenga a la persona tendida, procurando que no entre en hipotermia y proporciónese asistencia médica. Se puede envolver a la persona en una manta para evitar estado de choque (shock)
- Conseguir inmediata atención médica.
- Los extintores de anhídrido carbónico deben ser usados con mucho cuidado ya que puede asfixiarse a la víctima.
- Los extintores de polvo químico no deben ser usados ya que pueden dejar

sales sobre las heridas empeorando la situación de la víctima.

- Todavía es posible encontrar extinguidor de tetracloruro de carbono en algunos edificios (no en la UNMdP). No usarlos en ninguna circunstancia ya que es tóxico.

PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN EN CASO DE AMENAZA DE BOMBA

1) Ante llamado de amenaza de bomba

- Al recibir la amenaza telefónica de colocación de bombas en las instalaciones, tratar de obtener la mayor cantidad de información posible (lugar o sector donde se encuentra el artefacto, hora prevista de explosión, etc.)

Además, se debe guardar reserva para el resto de los empleados a fin de evitar pánico generalizado.

- En caso de encontrar paquetes o bultos sospechosos se evitará tocarlos y se seguirá el presente procedimiento.

2) Recibido el llamado indistintamente, se deberá:

1.a. Informar a la autoridad de mayor jerarquía presente de la Unidad Académica o Dependencia, quién deberá:

- Llamar a Policía Federal TE: 451-7909 y

Bomberos (Brigada de Explosivos) TE: 100 o 911

- Ordenar la evacuación del sector a su cargo
- Comunicar a las Autoridades de Rectorado

1.b. Paralelamente se dará aviso a la Dirección de Servicios Generales (Rectorado 492-1700/5 int. 157) y/o al Departamento de Intendencia (Complejo Universitario 475-2200 int.256) que deberán:

- informar a la Guardia correspondiente si existiere. De no ser así se tomará medidas inmediatamente

- Comunicar a los Decanos de otras Unidades Académicas involucradas, para que informen a las áreas administrativas y académicas respectivas

- Proveer personal de apoyo para la evacuación

- Asistir al personal policial y firmar las actas pertinentes

3) La Guardia o, en su ausencia la persona responsable procederá de inmediato

a:

- Efectuar la evacuación de la Dependencia, Facultad o de la totalidad del Predio según sea la amenaza, y siguiendo los lineamientos regulares de Evacuación propios del lugar.

4) Recibida la orden de evacuación, los docentes informarán a sus alumnos que deben regresar para continuar la clase ó examen en una hora (tiempo estimado para efectuar la inspección correspondiente). El ingreso al predio se efectivizará cuando el personal policial habilite nuevamente el edificio

El plazo acotado y la obligación de reanudar las actividades, tiende a desalentar los falsos llamados.

5) Retirarse mínimo a 50 metros de las líneas municipales del predio. Se prohíbe quedarse en parques o vereda del predio, ante posible alcance de la

onda expansiva. Dejar liberadas de personas las calles perimetrales y de acceso, para permitir el ingreso de policía, bomberos y ambulancias de requerirse.

6) Se deja firmemente establecido que toda persona que se encuentre en el establecimiento en cuestión deberá abandonarlo. Se prohíbe expresamente permanecer en el mismo.

7) Luego de firmar las actas correspondientes que emite Policía Federal, el personal de guardia habilitará el ingreso de personas al establecimiento.

PROCEDIMIENTO A SEGUIR EN CASO DE ALERTA METEOROLOGICO

1)Habiéndose recibido información fehaciente de “Alerta Meteorológico” emitida por Defensa Civil todos los miembros que forman parte de la comunidad universitaria deberán proceder de la siguiente manera:

-Si la persona no está en el establecimiento, deberá seguir las recomendaciones de no transitar en la vía pública que emite Defensa Civil para toda la población. -Si la persona está en el establecimiento deberá permanecer en él hasta que estén dadas las condiciones para circular en la vía pública, según las recomendaciones que emite Defensa Civil; quedando bajo su exclusiva responsabilidad la decisión de abandonar el mismo.

2)Una vez que las Autoridades de la Universidad han tomado conocimiento del “Alerta Meteorológico”, se procederá a:

- Informar a la Dirección de Servicios Generales, al Departamento de Intendencia y al Departamento de Mantenimiento para que procedan mediante una guardia voluntaria de su personal, a cerrar puertas y ventanas de espacios a los que tengan acceso y determinen acciones mínimas de funcionamiento de los servicios esenciales y de seguridad de las personas, sin poner en riesgo la integridad física del mismo.

- Se adoptarán las medidas recomendadas por Defensa Civil para toda la población de nuestra institución.

3) Al finalizar el estado de “Alerta Meteorológico” determinado por Defensa

Civil, se reestablecerá el normal funcionamiento de todas las actividades que se desarrollan en la Universidad.

4) Para el caso de la Facultad de Ciencias Agrarias se adoptarán iguales criterios que para el resto de las Unidades Académicas.

Si está en vigencia el “Alerta Meteorológico” previo a la partida del ómnibus que traslada personal a la Facultad desde Mar del Plata, el personal podrá optar por no realizar el viaje.