
	<b>SEGURIDAD SCANNER LIMITADA</b> <b>MANUAL PUESTO DE VIGILANCIA</b> <b>PROCESO GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y DE OPERACIONES</b>	Código: M-GO-003
		Fecha: 16-Oct-20
		Versión: 4
		Página 1 de 39

## TABLA DE CONTENIDO

<b>Contenido:</b>	<b>pág.</b>
1. OBJETIVO.....	2
2. ALCANCE.....	2
3. MISION DE LA EMPRESA.....	2
4. VISION DE LA EMPRESA.....	2
5. POLITICA DEL SISTEMA DE GESTION INTEGRAL.....	2
6. OBJETIVOS DEL SISTEMA DE GESTION INTEGRAL .....	3
7. CONSIGNAS GENERALES.....	3
8. GENERALIDADES DEL CARGO.....	5
9. DECALOGO DE SEGURIDAD CON LAS ARMAS DE FUEGO.....	8
10. RECOMENDACIONES PARA LOS FINES DE SEMANA Y FESTIVOS.....	8
11. COMO ACTUAR PARA LA APREHENCION DE PERSONAS SOSPECHOSAS.....	9
12. COMO ACTUAR EN EL CAMBIO DE TURNO DE LA UNIDAD OPERATIVA.....	9
13. PASOS PARA LA ATENCION DE NOVEDADES.....	11
14. PASOS PARA ANOTACIONES EN LA MINUTA DE SERVICIO.....	12
15. REGLAMENTO DE HIGIENE Y SEGURIDAD INDUSTRIAL .....	14
16. CODIGO DE CONDUCTA Y ETICA.....	18
17. POLÍTICA DE TRANSITO Y SEGURIDAD VIAL.....	19
18. POLÍTICA DE SALUD OCUPACIONAL.....	20
19. POLÍTICA DE ALCOHOLISMO, DROGADICCIÓN Y TABAQUISMO.....	21
20. PROTOCOLO DE OPERACIONES EMITIDO POR SUPERVIGILANCIA.....	23

	<b>SEGURIDAD SCANNER LIMITADA</b> <b>MANUAL PUESTO DE VIGILANCIA</b> <b>PROCESO GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y DE OPERACIONES</b>	Código: M-GO-003
		Fecha: 16-Oct-20
		Versión: 4
		Página 2 de 39

## 1. OBJETIVO

Resumir la normatividad, requisitos e instrucciones generales, como herramienta de consulta que garantice la eficaz prestación del servicio de seguridad integral, por los vigilantes, coordinadores y supervisores en los puestos de SEGURIDAD SCANNER LIMITADA.

Difundir al personal de empleados el presente manual, incrementando su nivel de pertenencia y toma de conciencia en el desempeño de sus funciones y responsabilidades de su cargo.

## 2. ALCANCE

Este documento relaciona instrucciones particulares para el vigilante y normatividad de carácter general aplicada a la adecuada prestación de su servicio.

## 3. MISIÓN DE LA EMPRESA

**SEGURIDAD SCANNER LTDA**, a través de su experiencia ofrece servicios integrales de vigilancia y seguridad privada, buscando la satisfacción del cliente con una respuesta ágil y oportuna con personal idóneo y empleo de medios tecnológicos.

## 4. VISION DE LA EMPRESA


SEGURIDAD SCANNER LTDA. En cinco años será reconocida por la satisfacción de sus clientes, el bienestar de sus trabajadores y su continuo crecimiento.

## 5. POLÍTICA DEL SISTEMA DE GESTION INTEGRAL

Seguridad Scanner LTDA., presta servicios integrados de vigilancia y seguridad, comprometida con la preservación de la integridad física y el bienestar de sus empleados, asociados de negocios y contratistas, la infraestructura y su entorno.

Para llevar a cabo nuestra misión nos apoyamos en los siguientes lineamientos:

- ✓ Nuestro servicio se enmarca en **el cumplimiento de la normatividad en materia de sistemas de gestión de calidad, seguridad, salud en el trabajo y ambiente**, los requerimientos de nuestros clientes y la demás legislación aplicable.
- ✓ Garantizamos el recurso humano, técnicos y financieros, asegurando el **mejoramiento continuo** de los procesos y el sistema integrado de gestión.
- ✓ Es deber de todos y cada uno de los integrantes de SEGURIDAD SCANNER LTDA, directos, indirectos, contratistas o proveedores y visitantes, conocer los altos niveles de riesgo que generan nuestros procesos y trabajar para **intervenir los riesgos**

	<b>SEGURIDAD SCANNER LIMITADA</b> <b>MANUAL PUESTO DE VIGILANCIA</b> <b>PROCESO GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y DE OPERACIONES</b>	Código: M-GO-003
		Fecha: 16-Oct-20
		Versión: 4
		Página 3 de 39

**identificados en la Matriz como altos a nivel físico y mental, proporcionando un ambiente seguro para así minimizar los impactos que inciden en la seguridad, lesiones y enfermedades ocupacionales, entorno socio-ambiental de las actividades y daños a la propiedad.**

- ✓ Buscamos **mejorar la calidad de vida de nuestros trabajadores, clientes y contratistas** a través de la estimulación de una conciencia de **autocuidado y protección de su entorno**, propendiendo el bienestar general y la salud ocupacional de todos los involucrados en nuestras operaciones.
- ✓ Comprometidos en el control e identificación de los peligros inherentes a las operaciones **disminuyendo el impacto ambiental**, promocionando una **cultura de calidad, seguridad industrial, medio ambiente y salud ocupacional; así mismo, estamos preparados para responder adecuadamente ante cualquier emergencia y contingencia en nuestras operaciones**
- ✓ **Fomentamos la responsabilidad social con nuestros grupos de interés.**
- ✓ **Promovemos que nuestros servicios estén regidos bajo la ética y los valores de honestidad y respeto.**


Lo anterior con el propósito de satisfacer la necesidad de nuestros clientes, entregando productos y servicios de alta calidad con personal idóneo y competente.

## **6. OBJETIVO DEL SISTEMA DE GESTION INTEGRAL**

1. Contribuir positivamente en el bienestar general, la salud ocupacional y seguridad de todos los trabajadores mediante la consulta y participación de las partes interesadas.
2. Identificar los peligros, evaluar y valorar los riesgos y establecer los respectivos controles.
3. Contar con proveedores adecuados y eficientes.
4. Promover la satisfacción nuestras partes interesadas y prestación del servicio con alta calidad.
5. Ser agentes de gestión ambiental positiva.
6. Asegurar la mejora continua del SIG.
7. Cumplir con la normatividad vigente.


## **7. CONSIGNAS GENERALES**

Son consignas de carácter general, que aplican a todos los puestos y en particular a vigilantes, supervisores y director de Operaciones. Estas son las consignas generales para el guarda de seguridad de Scanner. El presente documento es de obligatoriedad su lectura y cumplimiento el no hacerlo está usted incurso dentro de una falta grave la cual

	<b>SEGURIDAD SCANNER LIMITADA</b> <b>MANUAL PUESTO DE VIGILANCIA</b> <b>PROCESO GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y DE OPERACIONES</b>	Código: M-GO-003
		Fecha: 16-Oct-20
		Versión: 4
		Página 4 de 39

constituye en la cancelación del contrato así mismo se constituye el guarda en un garante en el manual de convivencia y en el reglamento de propiedad horizontal.


- **PUNTUALIDAD:** Recibir un puesto en forma completa y dedicar tiempo para enterarse de las novedades, consignas particulares, revisar las instalaciones, los elementos y equipos del inventario requiere como mínimo unos (15) minutos
- **UNIFORME:** Se debe efectuar el relevo si y solo si el guarda de seguridad que está recibiendo y el que está entregando el puesto se halla completa y correctamente uniformado.
- **RESPONSABILIDAD:** retirarse del puesto solo cuando haya llegado el guarda de seguridad que recibe o quien la compañía haya asignado para relevarlo.
- **CONOCIMIENTO:** estudiar y cumplir las consignas las normas expedidas por la compañía y el cliente.
- **ATENCIÓN:** Estar atento en el puesto de trabajo y a cualquier eventualidad que ocurra a su alrededor. Reportar cualquier tipo de novedad por insignificante que parezca al centro de operaciones y registrarlo en la minuta.
- **DESCANSO:** Utilizar el tiempo indispensable para tomar los alimentos con el fin de no desatender el puesto. 30 minutos
- **URBANIDAD:** Tratar con respeto, cortesía y buenas maneras a todas las personas que conforman la comunidad del puesto de trabajo, empleados, compañeros, usuarios y visitantes.
- **CONFIANZA:** Evitar excesos de confianza con las personas.
- **IMPARCIALIDAD:** Rendir informe cuando sea necesario y sobre quien fuera pertinente sin importar de quién se trate.
- **PROHIBICIÓN:** No fumar no comer en el puesto de trabajo, escuchar radio, hablar por celular, o línea fija, retirarse del puesto, dormir en el puesto de trabajo
- **ALERTA:** Estar atento tener criterio actuar en una forma proactivo para evitar siniestros.
- **CONOCIMIENTO:** Identificar los puntos críticos y las vulnerabilidades de cada puesto
- **REGISTROS:** Registrar en la minuta toda novedad de lo que ocurra en su turno ya que este puede ser utilizado como elemento probatorio en acción judicial
- **NOVEDADES Y CONSIGNAS:** comunicar al guarda de seguridad entrante las novedades acontecidas al término de su turno, dejando por escrito las consignas recibidas y cualquier información importante
- **VISITAS:** Las visitas en el puesto están prohibidas, aún las de los familiares.
- **VEHÍCULOS:** durante su turno usted no puede introducirse dentro de los vehículos o manejarlos.
- **REVISIÓN:** Al salir del puesto usted debe mostrar al guarda entrante los elementos que retira del puesto, para evitarse problemas o cargos injustificados, exija que lo revisen.
- **RECORRIDO:** Al recibir el puesto efectuar el recorrido por las diferentes dependencias para enterarse del estado en que las recibe y detectar falencias que puedan afectar la seguridad del puesto.
- **ARCHIVO:** En la carpeta del puesto archivar las instrucciones de trabajo y documentos de trabajo.

	<b>SEGURIDAD SCANNER LIMITADA</b> <b>MANUAL PUESTO DE VIGILANCIA</b> <b>PROCESO GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y DE OPERACIONES</b>	Código: M-GO-003
		Fecha: 16-Oct-20
		Versión: 4
		Página 5 de 39

- **SUPERVISOR:** una vez haga presencia el supervisor se le deben informar las novedades del puesto.
- **ACATAMIENTO:** corregir las observaciones que haga el supervisor de seguridad física o el cliente.
- **ACCIÓN:** Mantenerse muy activo en el desarrollo de su cargo en pro de prestar un excelente servicio. Sea proactivo.
- **VERIFICACIÓN:** Es necesario desconfiar de cualquier información, se debe confirmar la veracidad de esta.
- **ORDEN:** El puesto de trabajo debe ser un modelo de orden y aseo durante todo el turno de servicio.
- **CONTROLES:** Conocer la ubicación y el óptimo manejo de cajas de servicios públicos, cuartos de máquinas ascensores, puestos de incendio. y las rutas de evacuación
- **AUTORIDAD:** el uniforme no significa autoridad identifíquelo e informe al centro de operaciones, (organismos de seguridad del estado, servicios públicos, mensajería, organismos de emergencia).
- **RONDAS O RECORRIDOS:** anotación en las minutas de las diferentes revistas.
- **INASISTENCIA:** con documentos soporte avalados por autoridad competente demostrando el motivo justificable para no asistir al trabajo, Informando al centro de operaciones por lo menos (3) tres horas antes de empezar su turno
- **AL RECIBIR EL PUESTO:** enterarse al detalle de las novedades y consignas, revista detallada de instalaciones puertas, ventanas, material, etc.), revisar vehículos y visitantes que se encuentren registrados en sus respectivas planillas
- **AL ENTREGAR EL PUESTO:** en forma detallada enterar al guarda entrante de las novedades y consignas esto de acuerdo a los aspectos correspondientes al numeral anterior. Nunca hacer la entrega a un guarda de seguridad que no se halle en buenas condiciones físicas y mentales (en estado de embriagues o bajo sustancias alucinógenas, o enguayabado), por lo contrario, se debe informar al centro de operaciones del hecho, ya que no hacerlo constituye una falta grave.
- **CAMBIO DE DIRECCIÓN:** Informar de manera inmediata sobre el cambio de su lugar de residencia, con el fin de atender toda posible situación extraordinaria y actualizar la información de la hoja de vida. No informar se puede considerar una falta grave.
- **RIESGOS DEL PUESTO DE TRABAJO:** el guarda es el primer responsable de su seguridad personal, tener presente las normas básicas de seguridad dadas por la ARP, atender las instrucciones del supervisor. Tenga presente que si se encuentra fuera de su sitio de trabajo la ARP no se hace responsable de su integridad física.
- **MANIPULACION DE ARMAMENTO:** Los tiros idos se constituyen como una falta grave y son causa para la terminación del contrato.


## 8. GENERALIDADES DEL CARGO

- Mantener su presentación personal debidamente uniformado y aseado (uñas cortas limpias, zapatos lustrados, camisa pantalón corbata en perfecto aseo y planchado uso de gorra, cabello corto, baño diario, afeitada diaria uso de desodorante y loción)
- Espere el relevo y permanezca correctamente uniformado. Nunca abandone su puesto,


	<b>SEGURIDAD SCANNER LIMITADA</b> <b>MANUAL PUESTO DE VIGILANCIA</b> <b>PROCESO GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y DE OPERACIONES</b>	Código: M-GO-003
		Fecha: 16-Oct-20
		Versión: 4
		Página 6 de 39

- Prestar apoyo e información a la autoridad competente sin abandonar su sitio de trabajo
- Adoptar medidas de prevención y control apropiados y suficientes para evitar siniestros. Invariablemente haga su reporte en la minuta.
- Hacer el adecuado empleo de las armas teniendo en cuenta que la reacción debe ser proporcionalmente a la agresión.
- Nunca desenfunde su arma si no es necesario aplique el decálogo de seguridad de las armas, el incumplimiento de este se constituye como falta grave. Así mismo si causa algún daño en bien ajeno usted responderá económicamente y judicialmente
- Toda información por insignificante que sea mantenerla en reserva debe tener presente el conducto regular Guarda-Empresa, en caso de algún problema es la empresa la encargada de resolverlo. No se involucre en chismes en su sitio de trabajo. (usted es amo de lo que calla y esclavo de lo que dice)
- Abstenerse de desarrollar actividades diferentes a las de seguridad
- Cuando otro guarda de seguridad requiera auxilio en asuntos relacionados con su trabajo, apóyelo inmediatamente.
- Fomente y mantenga contacto directo con sus supervisores, si fuese necesario, reclame atención y apoyo.
- Informe a los supervisores sobre los eventos que se presenten en su puesto de trabajo. Proponga alternativas solución.
- Cumpla con las medidas correctivas y preventivas, así demostrará que no es un simple subordinado sino un colaborador activo.
- Tome sus alimentos en el horario y lugar establecido. Absténgase de ingerirlos en su área de trabajo.
- No guarde en la caseta o puesto de trabajo objetos propiedad de personas ajenas a la seguridad.
- No fume, no ingiera bebidas alcohólicas ni sustancias alucinógenas durante su turno.
- La información que proporcione (verbal o escrita) deberá ser:
  - Clara y precisa, Completa, Veraz, Imparcial, Oportuna.
- Así mismo debe responder al quinquiliano: Que, Quien, Cuando, Como, Por qué.
- Cumpla con los reportes a C.O.M. (Centro de operaciones y monitoreo).
- Evite el mal uso de los equipos y elementos entregados por el cliente, para el desarrollo de nuestras actividades, (citófono, teléfono, etc.)
- Prohíba el paso a personas extrañas o ajenas a las instalaciones o dependencias.
- Acatar las reglas de conducta, (cordialidad, respeto, educación, no olvide saludar, pedir el favor y seguir todas las normas de comportamiento).
- Porte el carné de EPS, ARP, la compañía y credencial de la superintendencia.
- No utilice el uniforme fuera del servicio.
- No debe tener elementos a la venta en su puesto de trabajo.
- No juegue con el armamento ni lo preste.
- Mantenga en buen estado de aseo y presentación su puesto de trabajo.
- Mantenga la disponibilidad de localización todo el tiempo durante la prestación del servicio, no se retire del puesto sin previa autorización.
- Ejecute todas las órdenes que sean dadas por sus superiores.



	<b>SEGURIDAD SCANNER LIMITADA</b> <b>MANUAL PUESTO DE VIGILANCIA</b> <b>PROCESO GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y DE OPERACIONES</b>	Código: M-GO-003
		Fecha: 16-Oct-20
		Versión: 4
		Página 7 de 39

- Mantenga como secreto profesional todo tipo de información o datos referentes a sus tareas.
- Solicite apoyo ante novedades en el sitio de trabajo. (hurto, intento de hurto, terrorismo, incendios, etc.)
- Nunca genere discusiones, evite agresiones físicas. No responda a provocaciones, registre los hechos y datos de la persona que lo provoca o arremete contra usted, para reportarlo a su inmediato superior.
- Nunca pida ni reciba dinero o valores, esto pone en entredicho su integridad personal y el profesionalismo de la empresa.
- No confiar en todas las personas que de muestran demasiada cordialidad
- No tenga preferencias con ninguna persona
- Pedir autorización para el ingreso dentro de las instalaciones y detectar e identificar las personas sospechosas.
- No olvide que usted representa y ejerce una autoridad. Esto lo compromete a cuidar su imagen personal, trabajar con empeño y responsabilizarse de los intereses de nuestros usuarios.
- Sea cortés pero firme en su trato. Hágase respetar con base a su capacidad e imagen personal. Sea amistoso, pero evite que su relación sea informal. Nunca use expresiones vulgares ni populares.
- Deje constancia escrita en la minuta de las consignas, novedades e incidentes de seguridad que haya reportado de su puesto o su entorno que nos pueda servir, para reforzar, mejorar o implementar nuevas medidas de seguridad.
- Conozca las instalaciones donde presta sus servicios de seguridad, en especial las áreas críticas para así poder entregar un servicio de calidad.
- Mantenga contacto permanente y constante con C.O.M y los demás guardas de seguridad que prestan servicio en las instalaciones durante su turno utilizando el radio de comunicación.
- No utilice prendas diferentes a las específicas por la compañía.
- Mantener disponibles los números telefónicos de la empresa, supervisores, director operativo, C.O.M., y números telefónicos de emergencias.
- Dar oportuna información de cualquier incidente de seguridad, personas sospechosas, vehículos abandonados, objetos o elementos extraños a C.O.M., y poder solicitar el apoyo de las autoridades competentes si así se requiere.
- Utilizar el arma durante sus recorridos o en caso de eventos extraños en forma defensiva y no ofensiva.
- Contestar en forma oportuna los reportes que realiza C.O.M.
- Desarrollar y colocar en práctica las instrucciones capacitaciones y normatividad recibida durante los programas de capacitación de la empresa y academias de vigilancia y seguridad privada.
- Controlar los puntos de acceso y evacuación del puesto o área donde se esté prestando el servicio en caso de emergencias.
- Estudie y cumpla las consignas, normas y funciones expedidas por la compañía y el usuario.

	<b>SEGURIDAD SCANNER LIMITADA</b> <b>MANUAL PUESTO DE VIGILANCIA</b> <b>PROCESO GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y DE OPERACIONES</b>	Código: M-GO-003
		Fecha: 16-Oct-20
		Versión: 4
		Página 8 de 39

- Cerciórese de lo que va a responder cuando un residente o visitante le consulte sobre hechos rutinarios o situaciones ocurridas en su puesto evitando dar una mala información.
- Repórtese durante el día cada hora y en la noche cada (30) treinta minutos.
- Desconfíe de las personas que hablan por celular y se acerquen a pedir información, puede ser la forma hacerlo abrir la puerta.
- No deje que personas extrañas ingresen a pedir información y mucho menos le reciban ningún tipo de alimento o bebida.
- El vigilante debe realizar pausa activa durante el servicio, cambiar de actividad para evitar la rutina, realizar ejercicios de estiramiento y oxigenación con el fin de prevenir enfermedades laborales.
- El vigilante debe utilizar en los puestos donde labore los medios y elementos de protección para la prevención de accidentes.
- El vigilante debe tener en su celular, y minuta el Número del CUADRANTE donde labore.
- El vigilante no debe salir del puesto de trabajo, y no debe realizar trabajos de altura en horas laborales.
- El vigilante durante una asonada, manifestación violenta o motines debe en lo posible resguardar y proteger su integridad física. Ante los gases lacrimógenos debe evitarlos y usar mascara improvisada con tela mojada cubriendo la vía respiratoria.


## **9. DECÁLOGO DE SEGURIDAD CON LAS ARMAS DE FUEGO**

- Siempre que maneje un arma hágalo como si estuviera cargada.
- Nunca pregunte si un arma está cargada; cerciórese por si mismo y no accione el disparador.
- Nunca apunte un arma cargada o descargada a objetivos a los cuales no piensa disparar.
- Controle la boca de fuego de su arma cuando sufra una caída.
- No mezcle las bebidas alcohólicas con el manejo de armas de fuego.
- Antes de cargar el arma revise la munición, debe estar limpia y seca. Los cartuchos defectuosos causan accidentes.
- Antes de oprimir el disparador piense cual será la trayectoria que seguirá el proyectil.
- No dispare sus armas a través de un obstáculo que le impida observar lo que hay tras de él.
- Siempre mantenga su arma descargada y no la abandone en sitios donde pueda ser cogida por niños o personas inexpertas.
- No olvide las medidas de seguridad en el manejo de las armas de fuego, el desconocerlas pone en peligro su vida y la de los demás.

## **10. RECOMENDACIONES PARA FINES DE SEMANA Y FESTIVOS**

Para estos días especiales, la compañía requiere que en los puestos se observen medidas especiales y se extremen los controles de seguridad.



	<b>SEGURIDAD SCANNER LIMITADA</b> <b>MANUAL PUESTO DE VIGILANCIA</b> <b>PROCESO GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y DE OPERACIONES</b>	Código: M-GO-003
		Fecha: 16-Oct-20
		Versión: 4
		Página 9 de 39


- Este enterado de que el usuario se encuentra fuera de las instalaciones.
- Incremente la comunicación con el recorridor, para controlar los ingresos autorizados.
- Cerciórese que los vehículos que ingresen o salgan pertenezcan a los usuarios o visitantes.
- En los casos de domicilios autorizados a ingresar, verifique con el usuario y envíe al recorridor para que guíe al mensajero hasta su destino y lo lleve de regreso a la portería.
- Este atento a las personas que puedan estar merodeando las instalaciones, verifique el tiempo que permanezcan en los alrededores o en sitios aledaños, esto nos puede dar una alerta temprana e informar a las autoridades competentes.

## **11. COMO ACTUAR EN LA APREHENSION DE PERSONAS SOSPECHOSAS**


- En caso de sorprender a personas extrañas dentro de las instalaciones y no de explicación coherente que justifique su presencia, solicite apoyo, informe a portería y proceda a retener al sospechoso y llevarlo hasta la portería. Se informará a la compañía y a la administración.
- Si no se puede establecer su forma de ingreso o quien autorizó y no es identificado por ninguno de los usuarios se dará aviso a la Policía Nacional y se pondrá a su disposición.
- Se tomarán sus datos personales lo mas exactos posibles, se elaborará el respectivo informe por parte del supervisor de turno y se entregará a la dirección de operaciones de la empresa. Deje constancia escrita en la minuta del evento, para su posterior comprobación, investigación y eventual denuncia.
- En caso de utilizar la fuerza debe en lo posible causar el menor daño, velando siempre por la integridad de la persona retenida y por el interés de la Empresa.
- Se hará una circular y se informará a los usuarios los hechos ocurridos, para su conocimiento y eventual discusión.
- Se hará un seguimiento por parte de la compañía de seguridad sobre la decisión que tome la autoridad competente al respecto.
- Se entregará a la administración un resultado de acuerdo con la investigación y decisión de la fuerza pública.

## **12. PASOS PARA EL CAMBIO DE TURNO DE LA UNIDAD OPERATIVA**

- La Unidad Operativa Entrante llega con 15 minutos de antelación a puesto asignado.
- La Unidad O. Entrante, se uniforma completamente y se presenta con la Unidad Operativa Saliente.
- La Unidad O. Saliente, verifica que la Unidad O. Entrante se encuentre bien uniformado y en condiciones.
- La Unidad Operativa Saliente, verifica que la Unidad Operativa Entrante se encuentre bien uniformado y en condiciones psicomotrices óptimas para recibir el puesto. Si lo está, debe continuar con el procedimiento establecido. Si no lo está debe informar inmediatamente a C.O.M, y no hace entrega del puesto.

	<b>SEGURIDAD SCANNER LIMITADA</b> <b>MANUAL PUESTO DE VIGILANCIA</b> <b>PROCESO GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y DE OPERACIONES</b>	Código: M-GO-003
		Fecha: 16-Oct-20
		Versión: 4
		Página 10 de 39


- La Unidad Operativa de turno en el C.O.M, una vez enterada de la novedad determina que Unidad Operativa debe remplazar a la Unidad Operativa que por su estado psicomotriz no puede recibir turno para la prestación del servicio, generando un informe disciplinario.
- Las Unidades Operativas Entrante y Saliente, se encuentran debidamente uniformados para continuar con el proceso de cambio de turno.
- Las Unidades Operativas Entrante y Saliente realizan una inspección visual a los equipos (Teléfonos, Monitores, Cámaras, etc.), dotación (Armamento, Munición, Radio de comunicación, Poncho, etc), y demás elementos de los puestos entregados a su disposición, para el desarrollo de sus funciones, verificando el estado de estos.
- La Unidad Operativa Entrante una vez terminada la inspección visual de los equipos, dotación y elementos del puesto, si encuentran todo sin novedad, continua el proceso de cambio de turno, de no ser así informa inmediatamente a C.O.M que durante la inspección detecto una novedad informando de que equipo.
- La Unidad Operativa Entrante, registra la novedad encontrada durante la inspección ocular en la minuta.
- La Unidad Operativa de turno en el C.O.M, una vez enterada de la novedad analiza y determina si debe enviar a la Unidad Operativa Móvil de turno para que atienda o elabora el informe correspondiente.
- La Unidad Operativa de Móvil cuando llega al puesto reporta vía radio al C.O.M, realiza la inspección ocular de las instalaciones verificando la novedad.
- Al terminar la inspección visual de las instalaciones equipos, dotación y elementos por parte de las Unidades Operativas Entrantes y Salientes. La Unidad Operativa Saliente, procede a dejar constancia escrita en la Minuta de servicio la entrega de este a la Unidad Operativa Entrante, registrando las novedades y consignas presentadas durante el servicio de la Unidad Operativa Saliente, dejando constancia de los elementos que entrega.
- La Unidad Operativa Entrante también registra en la Minuta de servicio el recibido del puesto enterándose de las novedades y consignas entregadas por la Unidad Operativa Saliente y de los elementos recibidos para la prestación del servicio.
- Una vez reciba el puesto la Unidad O. Entrante se reporta al C.O.M, dejando constancia del cambio de turno.
- La Unidad Operativa Saliente una vez terminado el cambio de turno, se cambia y se retira del puesto regresando solamente cuando tenga que prestar sus servicios.
- La Unidad Operativa Entrante inicia los reportes al Centro de Operaciones y Monitoreo, vía radio o telefónicamente, informando las novedades que se presenten durante el servicio, cumpliendo con los reportes estipulados por la Dirección Operativa, o en su defecto lo hará cuando se presente una novedad significativa o requiera de apoyo inmediato de una Unidad Operativa Móvil o la Fuerza Pública.
- La Unidad Operativa encargada del C.O.M, registra el reporte correspondiente que realiza a Unidad Operativa del puesto, dejando constancia, de ser afirmativa la respuesta se continúa con el procedimiento, de lo contrario realiza las actividades necesarias para tomar contacto con el puesto utilizando los medios a su disposición.

	<b>SEGURIDAD SCANNER LIMITADA</b> <b>MANUAL PUESTO DE VIGILANCIA</b> <b>PROCESO GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y DE OPERACIONES</b>	Código: M-GO-003
		Fecha: 16-Oct-20
		Versión: 4
		Página 11 de 39

- La Unidad Operativa Móvil una vez llega al puesto se reporta con el Centro de Operaciones y Monitoreo, realiza una inspección visual de las instalaciones verificando que todo se encuentre sin novedad y constata que no cumplió con el reporte correspondiente, si fue por fallas del radio deja constancia en la minuta de servicio.
- La unidad Operativa responsable del centro de operaciones y monitoreo deja constancia de los reportes efectuados con la Unidad Operativa del puesto.
- La Unidad Operativa que se encuentra de servicio una vez termine su turno y llegue la Unidad Operativa Entrante inicia nuevamente el proceso de Cambio de turno.

### **13. PASOS PARA LA ATENCIÓN DE NOVEDADES**

- Si durante el servicio una unidad operativa detecta una novedad, informa inmediatamente a C.O.M.
- Una vez enterado de la novedad la Unidad Operativa responsable del C.O.M., ubica y envía una Unidad Operativa Móvil de la Zona para que atienda el puesto afectado por la novedad.
- Periodicidad del procedimiento: Cuando se presente alguna novedad.
- La Unidad Operativa Móvil ubicada en el puesto afectado por la novedad reporta a C.O.M. su llegada y procede a verificar si existe o no la novedad, de ser positivo, hace un reconocimiento planificado y coordinado a fin de encontrar pruebas materiales o testigos del incidente de seguridad que se está investigando.
- Para que sea positivo el reconocimiento debe realizar los siguientes pasos:
  1. Dar un vistazo preliminar al lugar del incidente de seguridad.
  2. Redactar una descripción narrativa del lugar del incidente de seguridad.
  3. Hacer un esquema del lugar del incidente de seguridad.
  4. Tomar fotografías del lugar de la novedad.
  5. Recolectar, identificar y preservar pruebas.
- La Unidad Operativa Móvil que atendió el caso hace un análisis lógico y coherente si puede atenderla o solicita apoyo de Unidades Operativas de mayor jerarquía o la Fuerza Pública.
- Si la Unidad Operativa Móvil puede atender el caso de continua con el procedimiento y se registra la acción tomada de acuerdo al incidente de seguridad atendido, el cual entrega al C.O.M.
- La persona responsable de la Dirección Operativa informa a la Gerencia la novedad que se presento en uno de los servicios de Vigilancia y Seguridad Privada donde la Compañía tiene responsabilidad contractual y la solución al incidente de seguridad o por el contrario que no se le ha podido dar solución.
- El responsable de la Gerencia determina si es necesario que la oficina de investigaciones asuma la responsabilidad de las actividades necesarias para la solución del incidente de seguridad.
- El responsable de la Gerencia toma las decisiones pertinentes para dar solución al incidente de seguridad presentado en el Servicio de Vigilancia y Seguridad Privada puesto bajo custodia de la Compañía.

	<b>SEGURIDAD SCANNER LIMITADA</b> <b>MANUAL PUESTO DE VIGILANCIA</b> <b>PROCESO GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y DE OPERACIONES</b>	Código: M-GO-003
		Fecha: 16-Oct-20
		Versión: 4
		Página 12 de 39

## 14. PASOS PARA LAS ANOTACIONES EN LA MINUTA DE SERVICIO

**Anotación Entrega del Puesto:** Entrego el puesto (Nombre del Puesto que esta entregando), al guarda de seguridad (nombres y apellidos del guarda de seguridad entrante y número de placa), dejándolo enterado de las anotaciones realizadas durante el servicio y las consignas a cumplir, después de hacer una entrega física. Se registra la entrega del armamento, clase de arma, número de serie, la cantidad de munición y el calibre, fotocopia del salvoconducto, el equipo de invierno si se tiene, linterna minuta y elementos del puesto a cargo, dejando constancia del estado en que se entrega.

**Anotación Recibida del Puesto:** Recibo el puesto (Nombre del puesto que se esta recibiendo), al guarda de seguridad (nombres y apellidos del guarda de seguridad entrante y número de placa), enterado de las anotaciones registradas en la minuta y consignas a cumplir durante el turno hechas por el guarda de seguridad Saliente, se realizó una inspección visual a las instalaciones, dotaciones y elementos a recibir verificando su estado quedando conforme, o anotando las novedades encontradas durante el proceso.

**Anotación Revista del Puesto:** Se pasa revista del puesto verificando (indica áreas, activos, desechos o inventarios a los que les pasa revista), dejando constancia del estado en que se encuentra al momento de la inspección visual


**Anotación novedad detectada durante revista:** Pasando revista del puesto se encontró la novedad (registra el tipo de novedad, lugar del hecho, la forma como se presenta el incidente de seguridad (intrusión, penetración o infiltración con o sin uso de violencia). Registra el nombre y cargo de las personas con que se comunica para informar la novedad.

**Anotación atención novedad detectada:** Se presenta, (registra nombre y apellidos completos, el cargo que desempeña la persona que llega a atender el caso), quien atiende la novedad.

**Anotación actividades realizadas durante la atención de la novedad:** Se realizaron las siguientes actividades, (describe las actividades realizadas por quien atiende la novedad), solucionando la situación, dejando claros los pasos a seguir (describe las actividades que se realizaran en busca de aclarar o solucionar el incidente que se ha presentado).

**Anotación Ingreso personal Fuerza Pública:** Llegan los señores (registra los nombres y apellidos completos, cargo y a que Fuerza Pública pertenece), quienes vienen en apoyo o a verificar una novedad que se presento en el puesto.

**Anotación Ingreso Funcionarios, Contratistas, Visitantes y Proveedores:** Ingresa (registra los nombres y apellidos de la persona, cargo, área a la que se dirige, nombres y apellidos de quien autoriza su ingreso), elementos que ingresa y actividad que va a realizar.

	<b>SEGURIDAD SCANNER LIMITADA</b> <b>MANUAL PUESTO DE VIGILANCIA</b> <b>PROCESO GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y DE OPERACIONES</b>	Código: M-GO-003
		Fecha: 16-Oct-20
		Versión: 4
		Página 13 de 39

**Anotación Ingreso Funcionarios, Contratistas, Visitantes y Proveedores:** Ingresa (registra los nombres y apellidos de la persona, cargo, área a la que se dirige, nombres y apellidos de quien autoriza su ingreso), elementos que ingresa y actividad que va a realizar.

**Anotación salida personal fuerza Pública:** Se retiran (registra los nombres y apellidos completos, cargo y a que Fuerza Pública pertenece), quienes ingresaron en apoyo o a verificar una novedad que se presento en el puesto, realizando (registran que actividad desarrollaron durante su permanencia dentro de las instalaciones).

**Anotación salida funcionarios, Contratistas, Visitantes y Proveedores:** Se retira (registra los nombres y apellidos completos), indicando si retira algún elemento.

**Anotación entrada guarda de seguridad entrante:** Ingresa (registra los nombres y apellidos completos del guarda de seguridad entrante), no registra el ingreso de ningún elemento.

**Anotación salida guarda de seguridad saliente:** Se retira (registra los nombres y apellidos completos del guarda de seguridad saliente), entrega el puesto, no retira ningún elemento.


**Anotación entrega de correspondencia:** Se entrega (nombres y apellidos de la persona que recibe), indicando estado en que se entrega, la cantidad de correspondencia, especificando si es sobre de manila, carta, telegrama, etc.

**Anotación recepción de encomienda:** Se recibe encomienda especificando cantidad y tipo de encomienda (sobre, paquete, caja, etc.), registrando (nombre y apellidos del remitente y a quien va dirigida), número de guía y empresa que transportó y entregó nombre de quien entrega la encomienda y placas del vehículo y estado como se recibe.

**Anotación entrega de encomiendas:** Se entrega encomienda (registra nombres y apellidos de la persona que recibe), número del apartamento donde reside cantidad y tipo de encomienda, estado de cómo se entrega y si esta conforme o no quien recibe.

**Anotaciones registradas en la minuta de Servicio:** Las anotaciones que realiza el guarda de seguridad durante su turno de servicio no debe presentar tachones, borradores ni enmendaduras, no deben existir espacios en blanco entre anotación y anotación para no generar dudas.



	<b>SEGURIDAD SCANNER LIMITADA</b> <b>MANUAL PUESTO DE VIGILANCIA</b> <b>PROCESO GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y DE OPERACIONES</b>	Código: M-GO-003
		Fecha: 16-Oct-20
		Versión: 4
		Página 14 de 39

Documento en el cual se tiene establecido las medidas de prevención para la minimización de riesgos y bienestar del personal, en el **R-TH-002 Reglamento de higiene y seguridad industrial**

## CÓDIGO DE CONDUCTA Y ÉTICA

**SEGURIDAD SCANNER LTDA.** Propende por garantizar valores éticos y morales en la actividad de seguridad y vigilancia para ello definimos los siguientes principios los cuales se deben cumplir a cabalidad:


1. Soy consciente que en toda labor de seguridad debo ser leal con mis jefes, amigos y compañeros.
2. Desempeñaré mi trabajo respetando la ley y los principios de la moral y las buenas costumbres.
3. Seré sincero en todos mis actos. Me comprometo a decir la verdad en todo lugar o circunstancia.
4. Soy consciente que debo tener carácter para hacer notar los errores que atenten contra el personal o la organización. En este caso presentaré recomendaciones para su corrección.
5. Debo permanecer en buen estado físico y emocional y reportar a la compañía si hay algún evento de salud que limite mis capacidades.
6. Preservar mi integridad física teniendo cuidado en mis actividades diarias en mi sitio de trabajo y en caso de accidente, por leve que este sea, reportarlo de inmediato a la Empresa.
7. Seré reservado y discreto con toda información que llegue a mi conocimiento por razón del servicio.
8. Estimularé entre mis compañeros el sentido de la honorabilidad, la amistad, la unión y la colaboración.
9. Seré diligente y exacto al desempeñar mi labor.
10. Me mantendré listo, alerta y siempre dispuesto a asumir mis funciones y responsabilidades.
11. Pondré todo mi empeño en aprender las técnicas de mi profesión: **LA SEGURIDAD**
12. Informar a Talento Humano el cambio de dirección del lugar de residencia y teléfonos fijo y celular.
13. Cuidaré todos los elementos que me sean entregados para el cumplimiento de la misión.

**SEGURIDAD SCANNER LTDA.** No acepta las siguientes conductas que se puedan realizar en la ejecución de las actividades tales como:

1. Toda conducta encaminada a infundir miedo, intimidación, terror y angustia, a causar perjuicio laboral, generar desmotivación en el trabajo.
2. Todo acto de violencia contra la integridad física o moral, la libertad física o sexual y los bienes de las personas.
3. Toda expresión verbal injuriosa o ultrajante que lesione la integridad moral o los derechos a la intimidad y al buen nombre de los que participen en la relación laboral.
4. Todo comportamiento tendiente a menoscabar la autoestima y la dignidad de quien participe en una relación de trabajo de tipo laboral.
5. Toda conducta de descalificación, carga excesiva de trabajo y cambios permanentes de horario que puedan producir desmotivación laboral.
6. Todo trato diferenciado por razones de raza, género, edad, origen familiar o nacional, credo religioso, preferencia política o situación social que carezca de toda razonabilidad desde el punto de vista laboral.
7. Toda acción tendiente a obstaculizar el cumplimiento de la labor o hacerla más gravosa o retardarla con perjuicio para el trabajador o empleado.
8. Toda conducta de asignación de funciones que menosprecie al trabajador.
9. Toda conducta tendiente a poner en riesgo la integridad y la seguridad del trabajador mediante órdenes o asignación de funciones sin el cumplimiento de los requisitos mínimos de protección y seguridad para el trabajador.
10. No se aceptan personas que se presenten a laborar bajo los efectos del alcohol y sustancias psicoactivas.
11. No se permite que los trabajadores durante su jornada laboral ingresen a páginas en internet, comunidades sociales (twitter, facebook, entre otras), pornografía, juegos, etc.
12. No se permite conductas de hurto, robo, o daño que atente contra otros, o contra los bienes e integridad de la compañía.
13. El Uso del Celular es restringido, solo llamadas de emergencia. Así mismo debe mantener conectados los audífonos.
14. No informar a Talento Humano el cambio de dirección del lugar de residencia.
15. Recibir dádivas ni comisiones

  
**MARIA EDILMA MARTÍNEZ MONROY**  
**REPRESENTANTE LEGAL**  
**SEGURIDAD SCANNER LTDA.**



	<b>SEGURIDAD SCANNER LIMITADA</b> <b>MANUAL PUESTO DE VIGILANCIA</b> <b>PROCESO GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y DE OPERACIONES</b>	Código: M-GO-003
		Fecha: 16-Oct-20
		Versión: 4
		Página 15 de 39

## POLITICA DE SEGURIDAD VIAL



**Seguridad Scanner LTDA** se compromete a gestionar de manera integral los recursos necesarios en las operaciones con vehículos, con el fin de evitar accidentes que puedan afectar la integridad física, mental y social de los trabajadores, terceros y el medio ambiente.

Por esta razón, **Seguridad Scanner LTDA**, tendrá estricta vigilancia en el mantenimiento preventivo y correctivo de los vehículos, con el objeto de propender por un desempeño óptimo de los mismos, estableciendo las medidas de control para evitar la ocurrencia de accidentes.


Siendo conscientes que lo más importan en la conducción es la persona, **Seguridad Scanner LTDA** brinda mecanismos de formación y culturización a los distintos grupos involucrados en este proceso; además, establece los métodos tendientes al control de la movilidad y seguridad vial.

Finalmente, **Seguridad Scanner LTDA** está comprometida con el cumplimiento de los requisitos legales aplicables y otros que suscriba relacionados con la seguridad vial en Colombia.

Fecha: Julio de 2020

Versión: 02

  
 María Victoria Martínez  
 Gerente General

	<b>SEGURIDAD SCANNER LIMITADA</b> <b>MANUAL PUESTO DE VIGILANCIA</b> <b>PROCESO GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y DE OPERACIONES</b>	Código: M-GO-003
		Fecha: 16-Oct-20
		Versión: 4
		Página 16 de 39

## POLITICA PREVENCIÓN ALCOHOL DROGAS Y TABAQUISMO



Es política para la empresa mantener lugares donde prime la seguridad, la salud y la productividad.

**SEGURIDAD SCANNER LTDA** es consciente de que el tabaquismo, alcoholismo, la drogadicción y el uso de sustancias alucinógenas, enervantes o que creen dependencia por parte de sus empleados tienen efectos adversos en la capacidad para desempeñarse en forma adecuada y afecta seriamente la seguridad, salud, eficiencia y productividad de todos los empleados y de la comunidad en general, por tal razón la compañía establece que:

- Está prohibido el uso, posesión y/o comercialización de drogas ilícitas, bebidas embriagantes, al igual que el uso inapropiado de sustancias psicotrópicas o químicas controladas, en las instalaciones y operaciones de la Empresa.
- Está prohibido el uso y posesión de bebidas embriagantes, en las instalaciones de la Empresa y operaciones, sin previa autorización.
- Está prohibido a todos los empleados, contratistas, subcontratistas y visitantes presentarse en las instalaciones de la empresa bajo la influencia del alcohol, estupefacientes o sustancias psicotrópicas.
- Se prohíbe fumar en todas las instalaciones de la empresa y operaciones, con excepción de aquellas áreas abiertas designadas y debidamente demarcadas para esta práctica.
- Está igualmente prohibido el uso de cualquier sustancia que atente contra la seguridad propia o la de otros empleados en el normal desempeño laboral.
- La empresa asignará recursos necesarios para la implementación de campañas preventivas con el fin de sensibilizar al personal en la importancia que tiene llevar un estilo de vida sano y por ende saludable, se vinculará a todos los trabajadores con el fin de que obtengan los beneficios del no consumir cigarrillo, alcohol o drogas y de esta manera garantizar el bienestar tanto de los trabajadores como sus respectivas familias.

**SEGURIDAD SCANNER LTDA**, podrá llevar a cabo dentro de sus instalaciones, en todos los inmuebles, elementos de trabajo, equipos y vehículos tanto propiedad de la empresa como de sus contratistas, inspecciones no anunciadas en busca de bebidas alcohólicas, drogas, sustancias alucinógenas, enervantes o que creen dependencia. La empresa podrá requerir a sus empleados o colaboradores la práctica de evaluaciones médicas, exámenes de laboratorio y/o alcoholemias. Cuando existan motivos para sospechar de la utilización indebida de alcohol, drogas, sustancias alucinógenas, enervantes, que creen dependencia, el no acceder a las pruebas se considerará como indicio de sospecha y se llevará a cabo lo estipulado dentro del Contrato de trabajo y/o en el Código Sustantivo de Trabajo.

Nuestros clientes se reservan el derecho de realizar en cualquier momento inspecciones y pruebas de alcohol en aliento, de sustancias psicotrópicas y de consumo de cigarrillo o similares al personal que ingrese a sus instalaciones, y dejara registro de la realización de las mismas. La violación de esta política, así como la oposición a las inspecciones o toma de muestras por parte del cliente, se considera falta grave y en consecuencia el cliente podrá adoptar las medidas disciplinarias pertinentes según sus políticas y podrá además de prohibir el ingreso de la persona a sus instalaciones o retiro de las operaciones.

Fecha: Jun 2020

Versión: 02

Aprobó:   
 María Edilma Martínez  
 Gerente General



**SEGURIDAD SCANNER LIMITADA**  
**MANUAL PUESTO DE VIGILANCIA**  
**PROCESO GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y DE OPERACIONES**

Código: M-GO-003

Fecha: 16-Oct-20

Versión: 4

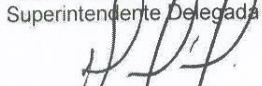
Página 17 de 39




**PROTOCOLO DE OPERACIÓN: SERVICIO DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA FISICA – SECTOR RESIDENCIAL**

Preparado por: María del Pilar Escovar Parra  
Validado por: Tatiana González Cerón  
Aprobado por: Comité Modelo de Operación

  
**Tatiana González Cerón**  
Superintendente Delegada para la Operación

  
**Hugo Alberto Carrillo Gómez**  
Secretario General

  
**Juan Carlos Tafur Hernández**  
Jefe Oficina Asesora de Planeación

  
**Fatty Marcela Castro Macías**  
Superintendente Delegada para el Control

  
**Libardo Alberto Verjel de Filippis**  
Jefe Oficina Jurídica

Versión N°: 1 Fecha de Emisión: Mayo 9 de 2011







**SEGURIDAD SCANNER LIMITADA**  
**MANUAL PUESTO DE VIGILANCIA**  
**PROCESO GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y DE OPERACIONES**

Código: M-GO-003

Fecha: 16-Oct-20

Versión: 4

Página 18 de 39



1. Introducción.....	1
2. Objetivos.....	1
3. Responsables Aplicación .....	2
4. Definiciones .....	2
5. Condiciones Generales para la prestación del servicio de vigilancia y seguridad privada sector residencial.....	3
5.1. Selección de Personal .....	3
5.2. Acreditación como Vigilante (Credencial) .....	3
5.3. Uniforme Vigilantes .....	4
5.4. Funciones del Vigilante .....	4
5.4.1 Que debe hacer un Vigilante.....	4
5.4.1.1 Recibo y entrega de puesto de trabajo.....	4
5.4.1.2 Realizar los controles de acceso.....	4
5.4.1.3 Puntos de control del sector residencial.....	4
5.4.1.4 Relaciones Interpersonales.....	5
5.4.1.5 Deberes del Vigilante.....	5
5.4.2 Que no debe hacer un Vigilante.....	6
5.5. Elementos del Puesto de Vigilancia.....	6
5.5.1. Libro de Minuta .....	7
5.5.2. Equipos de Comunicación .....	7
5.5.3. Armamento.....	8
5.6. Características mínimas Puesto de Vigilancia.....	9
5.7 Servicio de Atención al Cliente o Usuario.....	9
5.8. Diagnóstico General .....	9
6. Condiciones Específicas para la prestación del servicio de vigilancia y seguridad privada sector residencial .....	10
6.1. Control de Acceso .....	10
6.1.1. Personas Naturales.....	10
6.1.1.1. Ingreso y Salida de usuarios .....	10
6.1.1.2. Ingreso y Salida de visitantes.....	10
6.1.1.3. Empleadas Domésticas.....	11
6.1.1.4. Trasteos y Salidas de Paquetes .....	11
6.1.1.5. Menores de Edad .....	12





**SEGURIDAD SCANNER LIMITADA**  
**MANUAL PUESTO DE VIGILANCIA**  
**PROCESO GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y DE OPERACIONES**

Código: M-GO-003

Fecha: 16-Oct-20

Versión: 4

Página 19 de 39



## SuperVigilancia

Asesoría y capacitación en Vigilancia y Seguridad Privada



**BICENTENARIO**  
1810-2010

6.1.1.6. Correspondencia .....	12
6.1.1.7. Atención Citófono y Teléfono .....	12
6.1.1.2. Vehículos .....	13
6.1.1.2.1. Entrada y salida de Residentes en Vehículos.....	13
6.1.1.2.2. Visitantes en Vehículo .....	13
6.3. Sistemas de Rondas o Recorridos.....	14
6.4. Operación Medios Tecnológicos (Monitoreo de CCTV).....	14
6.5. Supervisión y Puntos de Control.....	15
6.6. Redes de Apoyo y Solidaridad Ciudadana .....	15
7. Otras condiciones para la prestación del servicio de vigilancia y seguridad privada sector residencial .....	16
7.1. Que hacer en caso de Hurto Interno.....	16
7.2. Que hacer en caso de Hurto Externo.....	16
7.3. Que hacer en caso de Embargos y Secuestros.....	16
7.4. Que hacer en caso de Allanamientos y Órdenes de Captura.....	17
7.5. Atención a Personal de las Empresas de Servicio Público .....	17
7.6. Usuario Inusual .....	18
7.7. Puertas abiertas o con llaves visibles .....	18
7.8. Violación de Chapas .....	18
7.9. Personas sospechosas .....	19
7.10. Incendio o Fenómenos Naturales .....	19





**SEGURIDAD SCANNER LIMITADA**  
**MANUAL PUESTO DE VIGILANCIA**  
**PROCESO GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y DE OPERACIONES**

Código: M-GO-003

Fecha: 16-Oct-20

Versión: 4

Página 20 de 39

## PROTOCOLO DE OPERACIÓN

### 1. Introducción

A la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada le corresponde ejercer el control, inspección y vigilancia sobre la industria y los servicios de vigilancia y seguridad privada, y por ende, fijar criterios técnicos y jurídicos, así como procedimientos y políticas que estandaricen la prestación de los servicios de vigilancia y seguridad privada.

El decreto 356 de 1994, en su artículo 108 establece que *"El Gobierno Nacional expedirá los manuales de operación, de inspección de uniformes y demás que se requieran para la prestación de los servicios de vigilancia y seguridad privada."*

Teniendo en cuenta que la función de la vigilancia privada es de medios, más no de resultados, los servicios de vigilancia son responsables en el momento en el que fallen en la aplicación del protocolo de seguridad establecido y se incumplan así, los acuerdos y compromisos adquiridos en el contrato de prestación de servicio.

Los servicios de vigilancia y seguridad privada tienen como finalidad prevenir, detener, disminuir o disuadir los atentados o amenazas que puedan afectar la seguridad de las personas o bienes que tengan a su cargo y están obligados entre otros a:

*"Adoptar medidas de prevención y control apropiadas y suficientes, orientadas a evitar que sus servicios puedan ser utilizados como instrumentos para la realización de actos ilegales, en cualquier forma, o para dar apariencia de legalidad a actividades delictivas o a prestar servicios a delinquentes o a personas directa o indirectamente vinculadas con el tráfico de estupefacientes o actividades terroristas."*

*"Los servicios de vigilancia y seguridad privada, deberán aplicar procesos de selección de personal que garanticen la idoneidad profesional y moral del personal que integra el servicio. Bajo su exclusiva responsabilidad, este personal será destinado para la prestación del servicio a los usuarios, y responderá por sus actuaciones en los términos previstos en los respectivos contratos y en la ley."*


*"Atender en debida forma los reclamos de los usuarios y adoptar medidas inmediatas en el caso de que alguno de sus dependientes se vea involucrado por acción o por omisión, en hechos que atenten contra los bienes o personas a las cuales se brindan vigilancia o protección."*



### 2. Objetivos

Los objetivos del presente Protocolo de Operación para el servicio de vigilancia y seguridad privada en el sector residencial son:

- Mejorar la calidad en la prestación de los servicios de vigilancia y seguridad privada, asegurando un adecuado nivel técnico y profesional.



	<b>SEGURIDAD SCANNER LIMITADA</b> <b>MANUAL PUESTO DE VIGILANCIA</b> <b>PROCESO GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y DE OPERACIONES</b>	Código: M-GO-003
		Fecha: 16-Oct-20
		Versión: 4
		Página 21 de 39

## PerVigilancia

Ministerio del Interior y Seguridad Pública

- Establecer las condiciones mínimas de prestación del servicio de vigilancia física, dirigido al sector residencial.
- Brindar una adecuada protección a los usuarios de servicios de vigilancia y seguridad privada, a través de reglas claras en la prestación de los servicios, con personal calificado, procurando optimizar los recursos y la mejora en la prestación del servicio.

### 3. Responsables Aplicación

Las personas responsables de la aplicación del Protocolo de Operación de servicio de vigilancia y seguridad privada para el sector residencial son:

- El Representante legal de los servicios de vigilancia y seguridad privada en el sector residencial
- Director de operaciones o quien haga sus veces
- El supervisor
- El vigilante

### 4. Definiciones

#### Protocolo

Se refiere a las reglas, al conjunto de acciones o a los procedimientos establecidos para el desarrollo de una actividad.

Protocolo de seguridad del servicio de vigilancia residencial implica, para la empresa o cooperativa de vigilancia y seguridad privada, la implementación de los estándares mínimos de calidad que debe cumplir y los aspectos que debe tener en cuenta, para prestar un servicio.

#### Vigilancia Física del Sector Residencial


El servicio de vigilancia y seguridad privada del sector residencial, es aquel que se suministra en las áreas residenciales y que se puede prestar con o sin armas (letales o no letales) y/o medios tecnológicos.


#### Vigilante


Es la persona natural que en la prestación del servicio se le ha encomendado como labor proteger, custodiar, efectuar controles de identidad en el acceso o en el interior de inmuebles determinados y vigilar bienes muebles e inmuebles de cualquier naturaleza, de personas naturales o jurídicas, de derecho público o privado a fin de prevenir, detener, disminuir o disuadir los atentados o amenazas que puedan afectarlos en su seguridad.

#### Usuario Inusual

Toda persona que siendo residente o visitante tenga con el vigilante un comportamiento no adecuado en el trato hacia el mismo.

	<b>SEGURIDAD SCANNER LIMITADA</b> <b>MANUAL PUESTO DE VIGILANCIA</b> <b>PROCESO GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y DE OPERACIONES</b>	Código: M-GO-003
		Fecha: 16-Oct-20
		Versión: 4
		Página 22 de 39





## 5. Condiciones Generales para la prestación del servicio de vigilancia y seguridad privada sector residencial

### 5.1. Selección de Personal

La selección del personal, es el conjunto de pasos específicos que se emplean para establecer si el candidato es idóneo para realizar las tareas a encomendar, si cumple con el perfil preestablecido y si puede alcanzar los niveles de desempeño que requiere cada puesto, para de esta manera decidir qué solicitantes deben ser contratados. El proceso de selección al interior de la empresa y/o cooperativa de vigilancia y seguridad privada debe incluir:

- Validación y verificación de los datos y documentos suministrados en la hoja de vida (autenticidad de diplomas, referencias laborales y personales; revisión de antecedentes y de anotaciones públicas).
- Entrevista de conocimientos en seguridad.
- Prueba psicotécnica.
- Entrevista de selección.
- Las empresas pueden incluir prueba de polígrafo para determinar el grado de confiabilidad y descartar temas como participación en ilícitos, vinculación con grupos al margen de la ley, posible manipulación para participación en ilícitos, consumo de alcohol y/o sustancias sicotrópicas. Para la aplicación del examen psicofisiológico de polígrafo deberá existir autorización escrita, previa y voluntaria del examinado. El examinado tendrá entrevista con el profesional que aplica dicha evaluación, donde recibirá explicación previa acerca del funcionamiento del polígrafo y se le dará certeza de que esta prueba no constituirá, en ningún caso, un atentado contra su dignidad humana o sus derechos fundamentales.
- Visita domiciliaria
- Examen médico (visual, auditivo y muscular)


### 5.2. Acreditación como Vigilante (Credencial)



Para desarrollar sus funciones y mantenerse identificado, el personal operativo de los servicios de vigilancia y seguridad privada, portará la credencial expedida por la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, conforme a la normatividad vigente.

La credencial deberá estar vigente y el cargo allí especificado corresponderá a las funciones que desempeñe, lo que implica que el vigilante haya realizado y aprobado el curso de capacitación en vigilancia y seguridad privada en una Escuela o Academia de entrenamiento en Vigilancia y Seguridad Privada.

3



	<b>SEGURIDAD SCANNER LIMITADA</b> <b>MANUAL PUESTO DE VIGILANCIA</b> <b>PROCESO GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y DE OPERACIONES</b>	Código: M-GO-003
		Fecha: 16-Oct-20
		Versión: 4
		Página 23 de 39

 	
<b>5. Condiciones Generales para la prestación del servicio de vigilancia y seguridad privada sector residencial</b>	
<b>5.1. Selección de Personal</b>	
<p>La selección del personal, es el conjunto de pasos específicos que se emplean para establecer si el candidato es idóneo para realizar las tareas a encomendar, si cumple con el perfil preestablecido y si puede alcanzar los niveles de desempeño que requiere cada puesto, para de esta manera decidir qué solicitantes deben ser contratados. El proceso de selección al interior de la empresa y/o cooperativa de vigilancia y seguridad privada debe incluir:</p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Validación y verificación de los datos y documentos suministrados en la hoja de vida (autenticidad de diplomas, referencias laborales y personales; revisión de antecedentes y de anotaciones públicas).</li> <li>• Entrevista de conocimientos en seguridad.</li> <li>• Prueba psicotécnica.</li> <li>• Entrevista de selección.</li> <li>• Las empresas pueden incluir prueba de polígrafo para determinar el grado de confiabilidad y descartar temas como participación en ilícitos, vinculación con grupos al margen de la ley, posible manipulación para participación en ilícitos, consumo de alcohol y/o sustancias sicotrópicas. Para la aplicación del examen psicofisiológico de polígrafo deberá existir autorización escrita, previa y voluntaria del examinado. El examinado tendrá entrevista con el profesional que aplica dicha evaluación, donde recibirá explicación previa acerca del funcionamiento del polígrafo y se le dará certeza de que esta prueba no constituirá, en ningún caso, un atentado contra su dignidad humana o sus derechos fundamentales.</li> <li>• Visita domiciliaria</li> <li>• Examen médico (visual, auditivo y muscular)</li> </ul>	
<b>5.2. Acreditación como Vigilante (Credencial)</b>	
<p>Para desarrollar sus funciones y mantenerse identificado, el personal operativo de los servicios de vigilancia y seguridad privada, portará la credencial expedida por la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, conforme a la normatividad vigente.</p>	
<p>La credencial deberá estar vigente y el cargo allí especificado corresponderá a las funciones que desempeñe, lo que implica que el vigilante haya realizado y aprobado el curso de capacitación en vigilancia y seguridad privada en una Escuela o Academia de entrenamiento en Vigilancia y Seguridad Privada.</p>	
<p style="text-align: right;">3</p>	



**SEGURIDAD SCANNER LIMITADA**  
**MANUAL PUESTO DE VIGILANCIA**  
**PROCESO GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y DE OPERACIONES**

Código: M-GO-003

Fecha: 16-Oct-20

Versión: 4

Página 24 de 39

## SuperVigilancia

Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada



### 5.3. Uniforme Vigilantes

Para la prestación del servicio el vigilante debe portar el uniforme autorizado a la empresa por parte de la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, el cual debe estar acorde con las modificaciones y especificaciones de la Resolución 5351 de 2007 y con la circular Externa 25 de 2008.

Los uniformes en ningún caso podrán ser similares a los utilizados por los miembros de las Fuerzas Militares, la Policía Nacional, el DAS, el CTI, la Defensa Civil, el Cuerpo Oficial de Bomberos y el Comité Internacional de la Cruz Roja.

El vigilante deberá portar el uniforme limpio, completo y en buenas condiciones.

### 5.4. Funciones del Vigilante

#### 5.4.1 Qué debe hacer un Vigilante:

##### 5.4.1.1 *Recibo y entrega de puesto de trabajo*

- La entrega y/o recibo del puesto de trabajo se debe realizar al menos con 15 minutos de anticipación al inicio del turno.
- Al recibir y entregar el puesto se debe hacer un recorrido general por las instalaciones, verificando el estado de puertas, carros, depósitos, áreas comunes y correspondencia. Se debe comprobar que estén todos los elementos del puesto, así como el libro de minutas debidamente diligenciado.
- En el evento que el relevo no se presente a recibir el puesto, se debe llamar inmediatamente a la empresa y esperar el nuevo relevo, debidamente acreditado por la empresa.
- Bajo ninguna circunstancia se debe abandonar el puesto de trabajo.


##### 5.4.1.2 Realizar los controles de acceso, conforme los establece el presente manual y según lo determinado por la empresa de vigilancia y seguridad privada.


##### 5.4.1.3 Puntos de control del sector residencial.


El personal de la vigilancia en el sector residencial, tendrá bajo su custodia:

- Portería: entrada y salida de residentes, visitantes y vehículos.
- Oficina de administración: cuidado de equipos de oficina, relación con personal administrativo
- Áreas de mantenimiento: motobombas, shut, planta eléctrica, cuarto de herramientas.
- Áreas sociales y recreativas.



	<b>SEGURIDAD SCANNER LIMITADA</b> <b>MANUAL PUESTO DE VIGILANCIA</b> <b>PROCESO GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y DE OPERACIONES</b>	Código: M-GO-003
		Fecha: 16-Oct-20
		Versión: 4
		Página 25 de 39





**BICENTENARIO**  
1810-2010

## Vigilancia

Vigilancia y Seguridad Privada

- Parqueaderos internos y externos.
- Depósitos
- Terrazas
- Ascensores
- Escaleras
- Parte periférica de la zona residencial.
- Otros suscritos dentro del contrato de trabajo.

**5.4.1.4 Relaciones Interpersonales.**

El personal de la vigilancia en el sector residencial debe tener una excelente presentación personal, un trato respetuoso, amable y cordial tanto con los residentes como los visitantes. Debe estar familiarizado con sus residentes, su localización para orientar al visitante y al usuario.

**5.4.1.5 Deberes del Vigilante**

Los deberes que el vigilante debe tener en cuenta al momento de prestar el servicio de vigilancia en el sector residencial son:

Respetar los derechos fundamentales y libertades de la comunidad, absteniéndose de asumir conductas reservadas a la fuerza pública.

- Contribuir a la prevención del delito, reduciendo las oportunidades para la actividad criminal y desalentando la acción de los criminales, en colaboración con las autoridades de la República. Observar en ejercicio de sus funciones el cumplimiento de las normas legales y procedimientos establecidos por el Gobierno Nacional, así como las órdenes e instrucciones impartidas por la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada.
- Asumir actitudes disuasivas o de alerta, cuando observen la comisión de actos delictivos en los alrededores del lugar donde están prestando sus servicios, dando aviso inmediato a la autoridad, de manera que pueda impedirse o disminuir sus efectos.
- El personal integrante de los servicios de vigilancia y seguridad privada que tengan conocimiento de la comisión de hechos punible durante su servicio o fuera de él, deberá informar de inmediato a la autoridad competente y prestar toda la colaboración que requieran las autoridades.
- Prestar apoyo cuando lo soliciten las autoridades, con el fin de atender casos de calamidad pública.

5



**SEGURIDAD SCANNER LIMITADA**  
**MANUAL PUESTO DE VIGILANCIA**  
**PROCESO GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y DE OPERACIONES**

Código: M-GO-003

Fecha: 16-Oct-20

Versión: 4

Página 26 de 39



Los demás establecidos en la normatividad vigente.

**5.4.2** Que no debe hacer un Vigilante

Al personal de los servicios de vigilancia y seguridad privada le está prohibido el consumo de licores o de sustancias sicotrópicas durante el ejercicio de sus funciones, así como la realización de actos de cualquier clase que puedan menoscabar la confianza que el usuario deposita en el servicio.

Realizar actividades diferentes a la vigilancia y la seguridad privada tales como:

- Subir y bajar paquetes de los residentes.
- Actividades de jardinería.
- Actividades de aseo en las zonas comunes.

Actividades de mantenimiento.

- Ingresar a los apartamentos de los residentes, sin autorización de los mismos.

**5.5. Elementos del Puesto de Vigilancia**

Los elementos mínimos que deben permanecer en un puesto de vigilancia y seguridad privada del sector residencial son:

- Libro de control o de minuta.
- Botiquín de primeros auxilios.
- Extinguidores
- Linterna
- Medio de comunicación (radio, avantel, celular, otros).
- Armamento (si aplica).
- Protocolo de seguridad de vigilancia y seguridad privada residencial.
- Listado de residentes.
- Listados de vehículos de residentes.
- Listado de teléfonos de emergencia.
- Monitoreo de circuito cerrado de televisión (si aplica.)
- Otros que coadyuven al control y mejora del servicio de vigilancia.





**SEGURIDAD SCANNER LIMITADA**  
**MANUAL PUESTO DE VIGILANCIA**  
**PROCESO GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y DE OPERACIONES**

Código: M-GO-003

Fecha: 16-Oct-20

Versión: 4

Página 27 de 39



**SuperVigilancia**

SuperVigilancia es una empresa de Seguridad Privada



**BICENTENARIO**  
1810-2010

Parágrafo: La información personal referente a los residentes es de carácter reservado, se deben establecer procedimientos y acciones para la salvaguarda y protección.

**5.5.1. Libro de Minuta**


En este libro se debe relacionar diariamente todo lo que ocurre en el lugar de trabajo, tal como:

- Ingreso y salida de vehículos.
- Ingreso y salida de personas.
- Inventario de vehículos que se encuentren en el parqueadero.
- Relacionar los objetos encontrados en las rondas o entregados por las personas como objetos perdidos.
- Listado de los elementos provistos al puesto de vigilancia (Ej: botiquín de primeros Auxilios, linternas, armamento, y municiones etc.)
- Notificación de las órdenes que se impartan con anterioridad a la toma del servicio.
- Novedades encontradas durante el servicio de vigilancia.
- Anotaciones de los incidentes presentados en el conjunto residencial.
- Registros de las visitas de los supervisores.
- Registros de las revistas de las autoridades.
- Consignas de prevención dadas por la empresa de vigilancia.
- Registro con nombres y hora de los trabajadores de mantenimiento que ingresan al conjunto.
- Registro de las personas que integran el grupo de vigilantes con las novedades.

Parágrafo: La información y registros consignados en mencionado libro pueden ser tomados como material probatorio en acciones de carácter disciplinario y penales en los casos que las autoridades debidamente estipuladas por el Estado lo requieran.


**5.5.2. Equipos de Comunicación**

- Todo puesto de trabajo debe contar con un medio de comunicación tal como: radio, avantel, celular, otros.
- El equipo debe permanecer con la batería cargada y habilitado para que el vigilante pueda solicitar un apoyo inmediato cuando lo requiera.

	<b>SEGURIDAD SCANNER LIMITADA</b> <b>MANUAL PUESTO DE VIGILANCIA</b> <b>PROCESO GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y DE OPERACIONES</b>	Código: M-GO-003
		Fecha: 16-Oct-20
		Versión: 4
		Página 28 de 39

## Vigilancia

Vigilancia y Seguridad Privada



**BICENTENARIO**  
1810-2010

### 5.5.3. Armamento

El personal de vigilantes que porte armamento debe contar con los siguientes documentos:

- Credencial de identificación vigente, expedida por la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada.
- Fotocopia autenticada del permiso para tenencia o porte.

La tenencia o porte en lugares diferentes a los cuales se presta vigilancia en virtud de un contrato o de la respectiva sede principal, sucursal o agencia o por fuera del ejercicio de las funciones contratadas, genera el decomiso del arma sin perjuicio de las sanciones penales a que haya lugar<sup>1</sup>.

El arma debe permanecer en el puesto de trabajo, esta no debe ser llevada a la casa.


El permiso o salvoconducto debe estar vigente, en la modalidad de tenencia a nombre de la empresa, no se permiten armas con permiso de uso personal para prestar el servicio de vigilancia.



Para la prestación del servicio contratado no se deben utilizar armas de guerra o de uso privativo de la fuerza pública, armas de uso restringido y armas u accesorios prohibidos.<sup>2</sup>

Tenga en cuenta el siguiente decálogo para la prestación del servicio de vigilancia con armas de fuego:

- Considerar todas las armas como si estuvieran cargadas.
- Tener el cañón del arma apuntando a un lugar seguro.
- Cuando se enseñen armas o se vayan a examinar asegurarse de que está descargada.
- Asegurarse de que el cañón no está obturado y utilizar munición adecuada.
- Cuando no se utilicen tener las armas descargadas.
- No apretar el disparador hasta que no se esté listo para ello.
- Nunca apuntar a nadie con un arma.
- No disparar contra superficies planas, sobre el agua o cuerpos duros.
- No tomar bebidas alcohólicas o sustancias psicotrópicas o estupefacientes cuando se manejen armas.

<sup>1</sup> Ley 356 de 1994, Artículo 97.  
<sup>2</sup> Ley 2535 de 1993, Título II, Capítulo I, Artículos 8.9, 13 y 14.

	<b>SEGURIDAD SCANNER LIMITADA</b> <b>MANUAL PUESTO DE VIGILANCIA</b> <b>PROCESO GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y DE OPERACIONES</b>	Código: M-GO-003
		Fecha: 16-Oct-20
		Versión: 4
		Página 29 de 39

**BICENTENARIO**  
 1810-2010

## rVigilancia

de Vigilancia y Seguridad Privada

- Guardar las armas separadas de la munición.

Debe existir un registro actualizado de la ubicación de las armas de fuego según los contratos suscritos<sup>3</sup>.

Bajo ninguna circunstancia se debe prestar el arma de dotación.

### 5.6. Características mínimas Puesto de Vigilancia

El lugar de trabajo debe contar con los recursos locativos o sanitarios mínimos para que el personal de vigilancia fijo o móvil pueda desarrollar su labor en condiciones que no atenten contra su propia seguridad y dignidad.

El sitio de trabajo debe permanecer limpio, organizado y contar con iluminación, acceso a baño y algún medio de comunicación.

### 5.7. Servicio de Atención al Cliente o Usuario

El procedimiento adoptado por la empresa y/o cooperativa de vigilancia y seguridad privada, para resolver y atender oportunamente las inquietudes, necesidades o quejas del cliente, que en algún caso se consideren afectadas por la operación de un servicio de vigilancia y seguridad privada o por su personal operativo.

### 5.8. Diagnóstico General

Se busca crear un vínculo directo empresa - cliente, y realizar el análisis de seguridad, la evaluación de riesgos, y las necesidades y vulnerabilidades del cliente, que tienen como fin establecer los riesgos a los que se encuentra expuesto el contratante, e identificar los correspondientes.

Una vez identificados los riesgos y las amenazas, se deben establecer los medios a utilizar en la prestación del servicio y puntos de control requeridos, así como las políticas de prestación del servicio.


El contrato de prestación de servicios debe establecer a qué se compromete la empresa y/o cooperativa y los medios a utilizar para el desarrollo del mismo tales como:



- Circuito cerrado de televisión CCTV
- Alarmas
- Controles de acceso

Decreto 356 de 1994, Artículo 100.

9



	<b>SEGURIDAD SCANNER LIMITADA</b> <b>MANUAL PUESTO DE VIGILANCIA</b> <b>PROCESO GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y DE OPERACIONES</b>	Código: M-GO-003
		Fecha: 16-Oct-20
		Versión: 4
		Página 30 de 39

**BICENTENARIO**  
DE LA INDEPENDENCIA NACIONAL  
**1810-2010**

## Vigilancia

### 6. Condiciones Específicas para la prestación del servicio de vigilancia y seguridad privada en el sector residencial

#### 6.1. Control de Acceso

El personal de vigilancia que preste el servicio en áreas residenciales, debe adoptar procedimientos tendientes al control de acceso de personas y vehículos con el fin de prevenir, minimizar y evitar actos que vayan en contra de la seguridad de bienes y personas a su cargo. Así las cosas, el Control de Acceso se entiende como el conjunto de medios, normas y acciones que tienen como finalidad, restringir o permitir el ingreso o salida de personas, animales o cosas.

Dentro de las funciones que debe realizar el personal de la vigilancia en el sector Residencial en cuanto a Control de Acceso están:

- Identificar a las personas que van a ingresar al inmueble.
- Nunca dejar solo el puesto de trabajo, el cual siempre debe estar iluminado y especialmente en la totalidad en horas de la noche.
- Mantener cerradas las puertas de ingreso tanto de personas como de vehículos.

6.1.1. Personas Naturales

6.1.1.1. Ingreso y Salida de usuarios

Antes de permitir el ingreso o activar el control de apertura y cierre de las puertas se debe identificar claramente a los usuarios.


Verificar si las personas que ingresan al tiempo con los residentes son acompañantes de los mismos.



6.1.1.2. Ingreso y Salida de visitantes

Toda persona que no pertenece al inmueble, y que concurre por vez primera, o asiduamente, a visitar a alguno de los residentes, debe ser anunciada y su ingreso autorizado mediante alguna de las siguientes formas:

- Verbal
  1. A viva voz
  2. Telefónicamente
- Escrita
  1. Memorandos (internos y Externos)
  2. Listados
  3. Procedimientos
- Electrónica
  1. E-mail
  2. Intranet

10

	<b>SEGURIDAD SCANNER LIMITADA</b> <b>MANUAL PUESTO DE VIGILANCIA</b> <b>PROCESO GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y DE OPERACIONES</b>	Código: M-GO-003
		Fecha: 16-Oct-20
		Versión: 4
		Página 31 de 39

 <b>perVigilancia</b> <small>ciencia de Vigilancia y Seguridad Privada</small>	
	<p style="text-align: center;"><b>3. Mensajería instantánea</b></p> <p>Toda persona que no pertenece al inmueble, y que concurre por vez primera, o asiduamente, a visitar a alguno de los residentes o a laborar, se deberá registrar así como revisar la entrada y salida de paquetes.</p> <p>Los servicios de vigilancia y seguridad privada no podrán realizar ningún tipo de requisa y mucho menos con contacto físico, toda vez que es la Fuerza Pública la única facultada para tal fin.</p> <p>Los servicios de vigilancia y seguridad privada pueden utilizar equipos de detección, visión y detección que permiten llevar a cabo este tipo de controles sin que haya contacto de ninguna naturaleza</p> <p><b>6.1.1.3. Empleadas Domésticas</b></p> <p>Al ingresar al inmueble se registra la misma forma que ingresan los visitantes.</p> <p>La empleada solo podrá ingresar con previa autorización por escrito del usuario, cuando el inmueble se encuentre solo.</p> <p>Las empleadas domésticas no están autorizadas para permitir el ingreso de visitantes.</p> <p>Al ingreso y a la salida se le debe practicar la requisa, sin vulnerar la dignidad humana y teniendo en cuenta los parámetros fijados en el código de procedimiento penal colombiano<sup>4</sup>.</p> <p>Informar a los usuarios cuando se observen conductas sospechosas por parte de la empleada.</p> <p><b>6.1.1.4. Trasteos y Salidas de Paquetes</b></p> <p>No se permitirán trasteos en horas de la noche.</p> <p>Para que un residente pueda realizar un trasteo deberá informar a la administración del inmueble, y a su vez, la administración notificar por escrito a la portería, para que el personal de seguridad permita la salida o el ingreso del trasteo.</p> <p>El recorredor deberá estar vigilante durante la realización de un trasteo.</p> <p>La salida de electrodomésticos, muebles, enseres, y demás elementos, se autorizará por parte del residente quién debe informar a la administración del</p>
<p><sup>4</sup> Ley 906 de 2004, Capítulo III, Artículo 246 y 247.</p>	<p style="text-align: right;">11</p>





**SEGURIDAD SCANNER LIMITADA**  
**MANUAL PUESTO DE VIGILANCIA**  
**PROCESO GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y DE OPERACIONES**

Código: M-GO-003

Fecha: 16-Oct-20

Versión: 4

Página 32 de 39



**SuperVigilancia**

Correspondencia de Vigilancia y Seguridad Privada



inmueble, y a su vez la administración notificar por escrito a la portería, para que el personal de seguridad permita la salida de los elementos.

Todo paquete grande que sea retirado de las instalaciones por personas diferentes a los propietarios debe ser requisado y registrado en la minuta.

**6.1.1.5. Menores de Edad**

No permitir la salida de las instalaciones de los niños menores de 12 años sin la compañía de los padres o familiares o con terceros, sin la autorización previa de al menos uno de los padres.

**6.1.1.6. Correspondencia**


Para efectos de recibir y/o entregar correspondencia, se debe tener en cuenta lo siguiente:



- Diligencie la planilla del control de correspondencia.
- Cuando entregue la correspondencia solicite la firma de la persona que la recibe.
- No permita que los usuarios tomen directamente la correspondencia de los casilleros.
- No entregue correspondencia a los niños.
- Cuando se reciban encomiendas o paquetes, se recomienda que las reciba el mismo usuario.
- Lea y diligencie las planillas de correspondencia antes de firmar.
- Registre en la minuta los faltantes de las facturas de los servicios públicos.
- Cuando llegue el periódico cuéntelo antes de firmar el recibido; infórmele al recorridor si encuentra alguna inconsistencia y relacione en la minuta los periódicos faltantes.
- No abra, ni lea la correspondencia de los usuarios.

**6.1.1.7. Atención Citófono y Teléfono**

Debe atender el llamado del citófono de forma cortés e inmediata.

Informar al usuario y a la administración del inmueble cualquier daño o fallas en el citófono.

	<b>SEGURIDAD SCANNER LIMITADA</b> <b>MANUAL PUESTO DE VIGILANCIA</b> <b>PROCESO GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y DE OPERACIONES</b>	Código: M-GO-003
		Fecha: 16-Oct-20
		Versión: 4
		Página 33 de 39

			
<b>erVigilancia</b> <small>Seguridad, nuestro compromiso</small>			
		<p>Evitar que las personas que se encuentren en recepción utilicen el citófono. El guarda de seguridad es quien debe transmitir cualquier mensaje.</p>	
6.1.1.2.	Vehículos		
		<p>Básicamente, se podrá tener en cuenta, para su clasificación, tres (3) categorías, a saber:</p>	
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vehículos de propiedad de los residentes</li> <li>• Vehículos de visitantes en general</li> <li>• Vehículos de trasteos y mantenimiento</li> </ul>	
		<p>La importancia del control para el ingreso y salida de los vehículos para todos es la misma, Debe realizarse sobre la totalidad de los vehículos cuantas veces sea necesario, a diferencia del ingreso de las personas,</p>	
		<p>Los vehículos que se encuentren en los estacionamientos deben ser revisados en sus condiciones de permanencia, haciendo las anotaciones respectivas (ventanas abiertas, puertas sin seguro, puertas de baúl abiertas, elementos de valor en su interior), así como también si presenta fallas que afecten el ambiente de los residentes (escapes de humo, alarmas encendidas etc.)</p>	
6.1.1.2.1.	Entrada y salida de Residentes en Vehículos		
		<p>Los vehículos de los propietarios deben ser registrados con anticipación para efectos de ejercer el control respectivo mediante el sistema que elija la empresa (ficha, tarjeta de proximidad, lector digital, etc.)</p>	
		<p>Al ingresar un vehículo el portero debe verificar que sea de un usuario y luego abrir la puerta; cuando el conductor haya cruzado la puerta el vigilante debe cerrarla inmediatamente.</p>	
		<p>Ningún menor de edad, un familiar o un tercero puede retirar el vehículo sin la autorización escrita del propietario.</p>	
6.1.1.2.2.	Visitantes en Vehículo		
		<p>No permitir el ingreso de vehículos de visitantes, antes que el residente autorice su ingreso.</p>	
		<p>Implementar un sistema de fichas para el control de ingreso y salida de visitantes, el cual debe quedar registrado en el libro de minuta.</p>	
		<p>No permitir el ingreso de taxis, salvo en casos especiales.</p>	
		13	



**SEGURIDAD SCANNER LIMITADA**  
**MANUAL PUESTO DE VIGILANCIA**  
**PROCESO GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y DE OPERACIONES**

Código: M-GO-003

Fecha: 16-Oct-20

Versión: 4

Página 34 de 39



**SuperVigilancia**

Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada



**BICENTENARIO**  
1810-2010

## **6.2. Sistemas de Rondas o Recorridos**

La ronda es el recorrido que realiza el vigilante dentro del perímetro y/o predio donde se ubica su objetivo, con el propósito de prevenir ilícitos o siniestros y/o detectarlos para actuar en conformidad.

Se debe tener en cuenta el no rutinizar las rondas a la misma hora, para evitar oportunidades por parte de los delincuentes.

Se deben verificar los puntos críticos de la unidad residencial haciendo las anotaciones de las observaciones encontradas durante la ronda, así como también realizar los registros de control de ronda (reloj, lector, etc.).

En el recorrido de las instalaciones se debe verificar el estado de las puertas y chapas, que el sistema de iluminación este funcionando correctamente y que los extintores se encuentren en su sitio.

En el recorrido de la zona de parqueaderos se debe verificar el estado de los vidrios y puertas de los vehículos, así como el de las chapas y puertas de los depósitos.

En el recorrido perimetral se debe verificar el estado de las ventanas y rejas de los apartamentos, el estado del cerramiento, y si hay vehículos y/o motos mal parqueados.

El personal de la vigilancia en el sector residencial debe conocer el modus operandi de los diferentes tipos de delincuentes y las modalidades que existen actualmente, para poder contrarrestar dicho flagelo.

Toda ronda debe ser registrada en el libro de minuta, y durante la misma se deben llevar los elementos del servicio (medio de comunicación, linterna, armamento (si aplica), libreta de anotaciones).


## **6.3. Operación de Medios Tecnológicos (Monitoreo de CCTV)**



En los conjuntos residenciales se deben hacer los registros de las tomas realizadas durante el servicio, indicando las fechas y horas, como también la custodia y la conservación de los medios que contienen las imágenes por un mínimo de un año, para efectos de investigaciones futuras o requerimientos de autoridades.

Parágrafo: Las grabaciones filmicas, las fotografías, videos o cualquier otro medio avanzado realizado mediante cámaras de vigilancia en recinto cerrado o en espacio público, se convierten en material probatorio o evidencia física en caso de hechos o delitos objeto de investigación o indagación por parte de las autoridades del Estado<sup>5</sup>.

<sup>5</sup> Ley 906 de 2004, Título II, Capítulo Único, Artículos 275.



	<b>SEGURIDAD SCANNER LIMITADA</b> <b>MANUAL PUESTO DE VIGILANCIA</b> <b>PROCESO GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y DE OPERACIONES</b>	Código: M-GO-003
		Fecha: 16-Oct-20
		Versión: 4
		Página 35 de 39

### 6.4. Supervisión y Puntos de Control

Para efectos de realizar una adecuada supervisión por parte de la empresa de vigilancia y seguridad privada se debe tener en cuenta lo siguiente:

- Verificar cómo está operando el puesto.
- Si se lleva adecuadamente el libro de control.
- Establecer si existen necesidades de seguridad no cubiertas y encontradas por el guarda en el desarrollo de sus funciones, o si se presentó alguna irregularidad o novedad frente al servicio.
- Realizar continua inspección y verificación a través de video de vigilancia, en el evento que el puesto cuente con circuito cerrado de televisión.
- Efectuar una reunión mensual con el contratante, con el fin de evaluar la prestación del servicio, así como las quejas y/o inquietudes manifestadas por los residentes.
- Verificar el estado anímico y de servicio del vigilante.
- Verificar que los elementos del servicio que se encuentran en el puesto de trabajo corresponden a los asignados y registrados por la empresa (armamento, radio, entre otros).

### 6.6. Redes de Apoyo y Solidaridad Ciudadana

Se entiende por Redes de Apoyo y Solidaridad Ciudadana el conjunto de actividades organizadas, canalizadas y lideradas por la Policía Nacional, con la finalidad de captar información sobre hechos, delitos o conductas que afecten o puedan afectar la tranquilidad y seguridad, aprovechando los recursos técnicos y humanos que poseen las personas naturales o jurídicas que prestan los servicios a que se refiere el Decreto Ley 356 de 1994, conforme lo establece el Decreto 3222 de 2002 artículo 2.

Estas redes están distribuidas en los Comandos de Policía Metropolitana y en Departamentos de Policía, donde existen servicios de vigilancia y seguridad privada, bajo la supervisión de oficiales y suboficiales coordinadores de este programa, quienes interactúan de manera permanente con los delegados de los servicios vigilados.

Su funcionamiento es sencillo y efectivo: cuando se presenta algún acontecimiento que altere o que pueda alterar la seguridad ciudadana, los guardas que se encuentran en los puestos de servicio, se deben comunicar de manera inmediata con el radio-operador de su empresa de vigilancia, quien valida la información y se comunica con la central de la Policía (CAD), enviando prioritariamente las patrullas de de policía para la atención del caso.

Con la implementación del Plan Nacional de Vigilancia Comunitaria por Cuadrantes (PNVCC), el vigilante debe identificar el cuadrante al cual pertenece, brindando información al personal policial



**SEGURIDAD SCANNER LIMITADA**  
**MANUAL PUESTO DE VIGILANCIA**  
**PROCESO GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y DE OPERACIONES**

Código: M-GO-003

Fecha: 16-Oct-20

Versión: 4

Página 36 de 39

## SuperVigilancia

Seguridad Scanner Ltda. Seguridad, nuestro compromiso



**BICENTENARIO**  
1810-2010

integrante del cuadrante sobre hechos, conductas o delitos que permitan las prevenir o disuadir los delitos que afecten la seguridad ciudadana en su sector.

### **7. Otras condiciones para la prestación del servicio de vigilancia y seguridad privada sector residencial**

#### **7.1. Qué hacer en caso de Hurto Interno**

Acciones a tener en cuenta durante el hurto:

- Tomar las medidas necesarias para preservar la vida de las personas residentes en el lugar de trabajo y la propia.
- Activar alarmas y demás medios que permitan dar aviso oportuno a la Policía Nacional u otras autoridades del Estado sobre los hechos que se están presentando.

Acciones a tener en cuenta después del hurto:

- No manipular y proteger los elementos con los cuales presuntamente se consumó el hecho.
- No permitir que se destruyan las huellas dejadas en la escena del delito.
- Avisar inmediatamente a la Policía o a la autoridad competente más cercana.
- Observar y registrar detalladamente las descripciones de las personas que puedan estar comprometidas en la comisión del delito, comunicándolas a la autoridad que conozca el caso.

#### **7.2. Qué hacer en caso de Hurto Externo**


El personal integrante de los servicios de vigilancia y seguridad privada que tengan conocimiento de la comisión de hechos punibles durante su servicio o fuera de él, deberá informar de inmediato a la autoridad competente y prestar toda la colaboración que requieran las autoridades.



#### **7.3. Qué hacer en caso de Embargos y Secuestros**

Los embargos y secuestros a bienes sólo se realizan en el día, por lo que debe tenerse en cuenta lo siguiente:

- Antes de permitir el ingreso de las personas que van a realizar el embargo o secuestro, las personas se deben identificar y mostrar la orden emitida por un juzgado.
- Lea la orden emitida por el juzgado y verifique que la persona a embargar efectivamente vive en el inmueble.



	<b>SEGURIDAD SCANNER LIMITADA</b> <b>MANUAL PUESTO DE VIGILANCIA</b> <b>PROCESO GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y DE OPERACIONES</b>	Código: M-GO-003
		Fecha: 16-Oct-20
		Versión: 4
		Página 37 de 39

**erVigilancia**  
Red de Vigilancia y Seguridad Privada

- Informe inmediatamente a la Administración del inmueble y confirme con la Policía Nacional la veracidad del procedimiento.
- El recorridor deberá estar vigilante durante la realización de un embargo o secuestro.
- Registre en el libro de minutas los datos completos, con números de cédulas, de todas las personas que participaron durante el embargo o secuestro, como policías, peritos, etc.

**7.4. Qué hacer en caso de Allanamientos y Órdenes de Captura**

Debe tenerse en cuenta lo siguiente en caso de allanamientos y/o órdenes de captura impartidas por autoridades competentes:

- Antes de permitir el ingreso de las personas que van a realizar el allanamiento o captura, las personas se deben identificar y mostrar la orden emitida por los organismos de seguridad (Policía Nacional, Fiscalía, D.A.S. o un juez).
- Informe inmediatamente a su empresa, con el fin de que ésta a su vez confirme la veracidad del procedimiento a través de la RED DE APOYO DE LA POLICÍA NACIONAL.
- El recorridor deberá estar vigilante durante la realización de un embargo o secuestro.
- Registre en el libro de minutas los datos completos, con números de cédulas, de todas las personas que participaron en el procedimiento.


**7.5. Atención a Personal de las Empresas de Servicio Público**



Debe tenerse en cuenta lo siguiente en caso de atención al personal de las empresas de servicios públicos:

- Antes de permitir el ingreso de las personas que van a realizar el arreglo o prestar un servicio, revise el carné actualizado, la orden y la labor del personal de las empresas de servicios públicos (ingeniero, técnico, lector, etc.).
- El recorridor deberá acompañar y conducir a las personas hasta el sitio donde se realizará la labor y estar vigilante durante la realización ésta.
- Si le genera alguna duda el personal o los documentos presentados por éste, confirme directamente con la empresa si estas personas son trabajadores de la empresa que lo acreditan y si la orden de trabajo es veráz.
- Revise los implementos y herramientas que ingresan confrontándolas a la salida.
- Registre en el libro de minutas los datos completos, con números de cédulas, de todas las personas que participaron en la labor de servicio o mantenimiento o arreglo.

17



	<b>SEGURIDAD SCANNER LIMITADA</b> <b>MANUAL PUESTO DE VIGILANCIA</b> <b>PROCESO GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y DE OPERACIONES</b>	Código: M-GO-003
		Fecha: 16-Oct-20
		Versión: 4
		Página 38 de 39

## erVigilancia

Servicio de Vigilancia y Seguridad Privada

### 7.6. Usuario Inusual

En caso de que los residentes o visitantes presenten comportamientos no adecuados con el vigilante, es necesario que él mismo tenga en cuenta lo siguiente:

- Mantenga la calma, sea prudente.
- No discuta con la persona, ni le reproche nada.
- Haga la anotación en el libro de minutas e informe a su superior.

### 7.7. Puertas abiertas o con llaves visibles

En caso de que los residentes dejen las puertas de su inmueble abiertas o con llaves visibles, en el transcurso del día o de la noche, se debe tener en cuenta:


- Inmediatamente se debe informar el hecho a través del equipo de comunicación a su compañero (Portero).
- Timbre para verificar si hay personas al interior del inmueble.
- En el evento que no se encuentren personas al interior de inmueble, comuníquese con el residente o la persona que se encuentre registrada como contacto en caso de emergencia.
- Bajo ninguna circunstancia ingrese al inmueble.
- Espere a que llegue el residente o la persona autorizada para, entre los dos, proceder a cerrar la puerta o retirar las llaves.
- En el evento que el residente o la persona autorizada no se haga presente, comuníquese con el administrador del inmueble o busque uno o más testigos.
- Registre en el libro de minutas la hora en la cual detectó la puerta abierta o las llaves en la chapa, así como las acciones que realizó.


### 7.8. Violación de Chapas


En caso de que exista algún tipo de violación de chapas y/o guardas de los inmuebles objeto de vigilancia, debe hacer lo siguiente:

- Inmediatamente debe informar a través del equipo de comunicación a su compañero (Portero) y no moverse del lugar.
- No permita la salida de personas extrañas del conjunto sin verificar su procedencia.
- Trate de establecer si al interior del inmueble se encuentra alguna persona.

18

	<b>SEGURIDAD SCANNER LIMITADA</b> <b>MANUAL PUESTO DE VIGILANCIA</b> <b>PROCESO GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y DE OPERACIONES</b>	Código: M-GO-003
		Fecha: 16-Oct-20
		Versión: 4
		Página 39 de 39




**BICENTENARIO**  
1810-2010

## perVigilancia

Gestión de Vigilancia y Seguridad Privada

- Informe inmediatamente a su empresa, solicite refuerzo y la presencia del supervisor, y que su empresa se comuniquen con la autoridad competente a través de la Red de Apoyo de la Policía Nacional.
- Comuníquese con el residente o la persona que se encuentre registrada como contacto en caso de emergencia.
- Bajo ninguna circunstancia ingrese al inmueble.
- No toque ni manipule nada.
- Atienda claramente las preguntas realizadas por el residente, el administrador del inmueble y la Policía Nacional.
- Registre en el libro de minutas la hora en la cual detectó el siniestro, explicando lo que sucedió y las acciones que realizó una vez tuvo conocimiento del hecho.

### 7.9. Personas sospechosas

Los vigilantes deben asumir actitudes disuasivas o de alerta, cuando observen la comisión de actos delictivos en los alrededores del lugar donde están prestando sus servicios, dando aviso inmediato a la autoridad, de manera que pueda impedirse o disminuir sus efectos.

### 7.10. Incendio o Fenómenos Naturales

En caso que se presente un fenómeno natural y/o un incendio, debe hacer lo siguiente:

- Conocer la ubicación y aplicación de los equipos médicos, botiquines y medios de primeros auxilios.
- Velar por el cumplimiento de las normas prohibitivas de fumar en determinadas áreas e informar sobre su incumplimiento.
- Verificar que las cajas de alarma, extintores, hidrantes, válvulas y regadores de agua, están libres de obstáculos.
- En caso de incendio activar la alarma e informar inmediatamente al Cuerpo de Bomberos y Policía Nacional.
- Conocer en detalle el plan de evacuación.
- Ayudar a la evacuación del lugar.
- Ayudar a heridos y lesionados.

	<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
Nombre	TC. (RA) Jeremías Dussan Cáceres	CR(RA) Winston Romero Cárdenas	María Edilma Martínez Monroy
Cargo	Coordinador SGI	Representante SGI	Gerente General