



CONSIGNAS GENERALES DE LOS SUPERVISORES, RADIOOPERADORES, LIDERES, OPERADORES DE MEDIOS TECNOLOGICOS, VIGILANTES Y ESCOLTAS

1. PRESENTACION PERSONAL

- a. El personal de vigilancia masculino deberá mantener un corte de cabello corto tipo militar
- b. El personal de vigilancia masculino deberá siempre estar afeitado, no está permitida la barba para el personal de supervisores, lideres, vigilantes o escolta.
- c. El personal de vigilancia femenino deberá mantener el cabello recogido con moña tipo malla.
- d. Siempre se debe utilizar el calzado suministrador por la empresa, deberán estar debidamente lustrados.
- e. No se permite modificaciones de las prendas del uniforme.
- f. En todo momento deberá portar placa, apellidos y carné en un lugar visible.
- g. No se deben utilizar prendas como chaquetas, bufandas, guantes, gorras, accesorios con colores que desentonen con los colores del uniforme.
- h. Está prohibido utilizar el uniforme en los desplazamientos hacia la casa o el trabajo, o en horarios no laborales.

1

2. HORARIO Y PROGRAMACION DE TURNOS

- a. Se deberá dar cumplimiento a la programación de turnos emitida desde la central de operaciones.
- b. Los horarios establecidos para la prestación del servicio se establecen según el esquema de seguridad asignado.
- c. Se debe prever el tiempo utilizado para uniformarse y recibir novedades, es decir de 15 a 20 minutos antes de la hora establecida para efectuar el relvo en la hora señalada.
- d. La programación esta sujeta a cambios de acuerdo a los requerimientos operativos del servicio.
- e. Los cambios, modificaciones en la programación de turnos solo podrán ser efectuadas por la central de operaciones, coordinador de operaciones, coordinador de contratos.



- f. Cuando las características del servicio comprenden horarios diferentes y que no existe relevo, siempre deberá reportar a la central de operaciones el inicio y finalización del servicio

3. DISPOSICIONES GENERALES

- a. No está permitido comer durante la prestación del servicio, solamente durante los horarios establecidos por la empresa en los lugares destinados para tal fin.
- b. Está Prohibido fumar durante la prestación del servicio y menos en presencia de usuarios del servicio.
- c. El vigilante no podrá disponer de elementos propiedad del cliente o dar en calidad de préstamo a terceros.
- d. Es prohibido utilizar los espacios o áreas de las instalaciones ya sean privadas o comunes para almacenar elementos propiedad del personal de vigilancia.
- e. Durante la prestación del servicio está prohibido utilizar el celular de uso personal, ver televisión, revistas, periódicos o cualquier actividad que distraiga de la actividad de vigilancia.
- f. No esta permitido establecer relaciones sentimentales con compañeros (as) de trabajo, empleados, usuarios.
- g. Esta prohibido recibir dinero o dadas a cambio de favores u omisiones de protocolos en la prestación del servicio.
- h. Es prohibido recibir alimentos o bebidas tanto a usuarios, empleados, proveedores, visitantes o personas externas.
- i. Es prohibido ingresar a áreas privadas, a menos que este en riesgo la vida de una persona.
- j. Es prohibido conducir vehículos propiedad de los usuarios, residentes, empleados del sitio de trabajo, aun cuando cuente con licencia de conducción no está permitido.
- k. No es permitido al personal de vigilancia realizar actividades de reciclaje.
- l. Los muebles o enceres que por algún motivo sean obsequiados al personal de seguridad, deberán ser retirados con autorización de administración dejando el respectivo registro en el libro de minuta.



- m. Es prohibido el uso de accesorios de celular como auriculares, audífonos ya sean alámbricos inalámbricos, a menos que hayan sido suministrados por la empresa para el servicio.
- n. Es prohibido el uso de televisores, Tablet, celular y juegos de azar que faciliten la distracción del personal de seguridad.
- o. Es prohibido realizar rifas, juegos, apuestas con fines lucrativos.
- p. Antes de entregar turno siempre observe el estado de salud del quien recibe, si observa estado anímico inusual, alguna herida, golpe o dificultad en una de sus extremidades, absténgase de entregar el servicio e informe a la central de operaciones.
- q. Antes de entregar turno siempre observe que quien recibe el servicio este en condiciones normales, si detecta estado de alicoramiento, no entregue el servicio e informe a la central de operaciones.
- r. En horarios de descanso, vacaciones no esta permitido que el trabajador acuda al esquema asignado.
- s. Es prohibido realizar actividades de plomería, electricidad, reparaciones locativas, tanto en servicio o en descanso.
- t. Es prohibido realizar lavado de vehículos, motocicletas o bicicletas de uso personal o de terceros en las instalaciones donde se presta el servicio.
- u. Es prohibido el uso de servicios públicos (agua, luz, gas, internet) a menos que sea autorizado por el cliente.

3

4. REGISTRO LIBROS DE MINUTA Y/O LIBROS CONTROL

- a. Al recibir servicio el supervisor, radioperador, líder, vigilantes o escolta siempre deberá dejar registro en el libro de minuta la fecha y hora de recibido, dejando consignadas las novedades recibidas y los elementos para el servicio y su estado.
- b. Los elementos, como armas y equipos deberán ser registrados señalando el serial y referencia.
- c. En los libros de minuta y control no se deberán realizar tachones o enmendaduras, tampoco se debe dejar espacios y reglones en blanco.
- d. Es prohibido alterar los folios de las minutas y libros de control
- e. Es prohibido arrancar hojas de las minutas o libros de control.



- f. Las minutas y libros de control son de uso exclusivo de la empresa de vigilancia, la información registrada no puede ser divulgada o entregada sin autorización del coordinador de contratos o director de operaciones.

5. ELEMENTOS ASIGNADOS POR LA EMPRESA

- a. La empresa realizará la asignación de los elementos necesarios para la prestación del servicio de acuerdo a las necesidades operativas y acuerdo realizado con el cliente.
- b. Siempre al recibir servicio el supervisor, líder, vigilantes o escolta realizara la verificación del estado de los elementos tales como arma de fuego, celular, smartphone, cargadores, radio, reloj de marcación, linterna, bicicleta, patineta, sombrilla, arma de letalidad reducida y dejara registro del estado en el libro de minuta.
- c. Si se desconoce el funcionamiento de un equipo o elemento asignado para el servicio, no lo utilice hasta haber recibido la inducción y capacitación por parte del supervisor o líder.
- d. Antes de utilizar un arma de fuego, fogueo o traumática revise el decálogo de seguridad con las armas de fuego.
- e. Los elementos como radio, celular Smartphone y arma siempre se deberán portar. No podrá descuidar ninguno estos elementos.
- f. La linterna y los equipos de comunicación siempre deberán estar cargados, cuando la batería este a un 20% se deberá conectar nuevamente al cargador.
- g. Los elementos no podrán ser retirados de los esquemas de seguridad, solo el supervisor esta autorizado retirar los elementos asignados por la empresa para la prestación del servicio.
- h. Esta prohibido hacer manipulación, modificación o reparación de los elementos asignador por la empresa, ante cualquier daño deberá informar oportunamente dejando registro en el libro de minuta.
- i. Los equipos celular smartphone asignados por la empresa no pueden ser utilizados con fines personales, es prohibido descargar aplicaciones o utilizar para actividades de ocio o entretenimiento.

4

6. ELEMENTOS PROPIEDAD DEL CLIENTE ASIGNADOS PARA EL SERVICIO

- a. El cliente realiza la asignación de elementos para la prestación del servicio y acorde a las necesidades operativas del personal de vigilancia y de los usuarios o empleados.



- b. Es prohibido hacer modificaciones o reparaciones a los elementos asignados por el cliente
- c. Es prohibido retirar de las instalaciones o desechar elementos propiedad del cliente, aun cuando estén averiados o abandonados.
- d. Los elementos asignados por el cliente para el servicio o que forman parte integral de las instalaciones deberán siempre ser revisados al momento de recibir servicio, dejando registro del estado en el libro de minuta.

7. ATENCION Y SERVICIO AL CLIENTE

- a. El supervisor, radioperador, líder, vigilante o escolta, siempre deberá saludar con cordialidad y amabilidad, aunque no le respondan el saludo deberá seguir saludando.
- b. Esta prohibido tutear al cliente, usuarios del servicio y jefes inmediatos.
- c. No entre en confianza con usuarios, empleados, visitantes, esto le permitirá tener una mayor autoridad y exigencia en la prestación del servicio.
- d. El supervisor, radioperador, líder, vigilante o escolta, deberá ser respetuoso con el cliente y usuarios del servicio.
- e. Ante agresiones verbales de los clientes, usuarios o jefe inmediato no entre en discusiones, manténgase en silencio y presente un informe escrito ante la dirección operativa y de gestión humana indicando los hechos y testigos de los mismos.

5

8. SEGURIDAD DE LA INFORMACION Y PROTECCION DE DATOS PERSONALES.

- a. Es prohibido divulgar o entregar información a familiares o terceros, de: dirección, números telefónicos, direcciones de correo, nombres, tanto de administración, clientes, usuarios del servicio o incluso de los compañeros.
- b. Es prohibido tomar fotografías de los libros de minuta o documentos internos de la empresa o cliente, a menos que sean solicitados por el cliente o jefe inmediato.
- c. Es prohibido divulgar y entregar información registrada en los libros de minuta o libros de control.
- d. Es prohibido divulgar o entregar información a terceros o familiares de los hechos, siniestros, incidentes, accidentes y demás novedades



que se presenten al interior de las instalaciones, solamente a la empresa.

- e. Es prohibido hacer grabaciones con celulares de los movimientos, siniestros, incidentes, accidentes y demás novedades que se presenten al interior de las instalaciones, en caso de hacerlo por salvaguardar algún tipo de responsabilidad, se debe solicitar autorización, no se deberán difundir por medio masivos de comunicación como redes sociales o WhatsApp.
- f. La información e imágenes captadas por las cámaras de vigilancia no podrán ser divulgadas o socializadas, la información e imágenes solo deben ser utilizadas con fines preventivos a fin de evitar la comisión de acciones ilícitas que afecten la vida y bienes del cliente.
- g. Es prohibido hacer o permitir grabación de pantallas con equipos celulares que contengan imágenes e información captada por las cámaras de vigilancia.
- h. Los registros de video que se descarguen deberán ser con autorización del cliente o por solicitud de las autoridades judiciales.
- i. Cuando se presenten funcionarios de prensa en las instalaciones e interroguen sobre algún caso, siniestro o novedad presentada en las instalaciones, el personal de vigilancia no esta autorizado para rendir o dar declaraciones a medios de comunicación.

6

9. SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

- a. Todo supervisor, radioperador, líder, vigilante o escolta deberá dar cumplimiento de las normas establecidas en el sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo.
- b. Todo supervisor, radioperador, líder, vigilante o escolta deberá utilizar los elementos de protección personal entregados por la empresa.
- c. El personal de vigilancia deberá asistir a las capacitaciones convocadas por la empresa con el fin de prevenir las enfermedades laborales y accidentes laborales.
- d. Solo se deberán realizar las funciones y actividades contempladas en la consignas particulares y particulares del esquema al cual esta asignado y las ordenes emitidas por el jefe directo que puede ser el supervisor o coordinador de contratos, esta debe ser inherente al cargo.
- e. El personal de vigilancia no puede realizar actividades o labores relacionadas con trabajo en alturas, a menos que este establecido



dentro de las consignas particulares y cuente con el curso de trabajo en alturas.

- f. Mantenga en orden y aseado su puesto de trabajo.
- g. Evite posturas prolongadas, realice pausas activas de estiramiento de acuerdo a las indicaciones emitidas desde el proceso de gestión humana.

10. EMERGENCIAS

- a. El personal de vigilancia deberá tener en un lugar visible o de fácil acceso los números de emergencia.
- b. Ante una emergencia mantenga la calma, esto le permitirá actuar con mayor rapidez y le facilitara orientar a las personas a un lugar seguro.
- c. Identifique los sistemas de alarma y alerta establecido para los casos de emergencia y conozca su funcionamiento.
- d. Identifique los puntos de encuentro y ruta de evacuación en caso de emergencia y sea necesario realizar la evacuación de las instalaciones.
- e. Identifique la ubicación de los extintores y gabinetes contra incendio, acceso de vehículos de bomberos en caso que exista.
- f. No permita que las personas que hayan sufrido accidentes sean movidas.
- g. Si usted ha recibido capacitación y tiene conocimientos realice los primeros auxilios al accidentado hasta que llegue el servicio de ambulancia.
- h. No suministre bebidas, alimentos ni medicamentos a personas que hayan sufrido accidentes.

7

11. OPERATIVIDAD

- a. El personal de seguridad y vigilancia deberá siempre dar cumplimiento de las consignas particulares establecidas en el puesto de trabajo asignado, protocolos establecidos para la operación y a las consignas generales que trata el presente documento.
- b. Es prohibido hacer requisas introduciendo las manos dentro de bolsos o palpando las personas, utilice elementos como Garret o



pida a la persona que por sí misma desocupe el bolso o paquete para observar que elementos retira.

- c. El personal de seguridad siempre deberá estar vigilante y analizando los movimientos en su entorno de trabajo. Todo vehículo o persona sospechosa a los alrededores de las instalaciones o persona protegidas deberá ser vigilado, sin su comportamiento se torna sospechosos se deberá informar a la central de operaciones y cuadrante de la policía nacional.**
- d. Si observa la comisión de un delito, en la parte externa o interna, de manera rápida realice el llamado de las autoridades a través de la central de operaciones y/o cuadrante, también tome nota de datos importantes como características, placas, prendas de vestir, dirección toman los agresores.**
- e. Si observa la comisión de un delito, en la parte externa o interna informé de inmediato a sus compañeros y trate de bloquear las salidas hasta que haga presencia la autoridad policial.**
- f. Si una persona es sorprendida cometiendo un delito en flagrancia ya sea en la parte interna o externa de las instalaciones se podrá realizar la aprehensión de la persona y ponerla a disposición de las autoridades de policía, con un acta de entrega donde se especifique las condiciones en que se entrega la persona.**
- g. El personal de vigilancia no puede utilizar elementos como esposas, cuerdas o precintos al momento de hacer la aprehensión de una persona que acaba de cometer un delito.**
- h. Al momento de hacer la aprehensión de una persona que cometió un delito en flagrancia, solicite un documento de identificación y no realice comentarios temerarios o amenazantes.**
- i. No agrede física o verbalmente las personas que han sido aprehendidas por la presunta comisión de delitos.**
- j. Una persona que ha sido aprehendida en flagrancia en lo posible se debe mantener en un área común y que este visualizada por el CCTV. No conducir la a lugares desolados, aislados o cuartos sin cobertura del CCTV.**
- k. Toda persona que ingrese a las instalaciones en calidad de visitante, empleado, operarios, obreros, domiciliarios, siempre deberán ser anunciados.**
- l. El registro de visitantes, empleado, operarios, obreros, domiciliarios deberá quedar registrado en minuta o cualquier otro sistema que se tenga establecido en el esquema asignado. Siempre se deberá**



solicitar el documento de identificación, hacer el respectivo registro con nombres y apellidos, numero de cedula y quien autoriza el ingreso.

- m. Para el registro de visitantes en vehículo, siempre se deberá solicitar documento de identificación, registrando nombres y apellidos, numero de cedula, placa del automotor y quien autoriza el ingreso.
- n. Toda correspondencia que se reciba deberá ser revisada y registrada tanto al momento de recibir y entrega al destinatario.
- o. Al recibir correspondencia se debe revisar que el embalaje, sellos y envolturas no estén alterados, en caso de presentar alguna alteración no se deberá recibir y dejar el registro en minuta e informando al destinatario.
- p. Cuando se realicen mudanzas o reparaciones en las instalaciones donde se presta el servicio se deberá dejar el registro del estado de las instalaciones antes y después de la actividad.
- q. Cuando se realicen obras civiles en las instalaciones, se deberá hacer registro minucioso de la salida herramientas, materiales, bolsos y paquetes.
- r. Las puertas de acceso vehicular siempre deben permanecer cerradas.
- s. Para el ingreso o salida de un vehículo o motocicleta de las instalaciones, solicite el uso del sistema implementado, tarjeta, tag, etc., el cual valide que es una persona autorizada. De lo contrario no permita la salida o ingreso del vehículo, hasta no validar que sea una persona autorizada.
- t. Al hacer recorridos en las instalaciones a proteger se debe observar el estado de cerraduras, puertas, ventanas, rejas, informando oportunamente las anomalías encontradas y dejando el registro en el libro de minuta.
- u. Es prohibido hacer manipulación, operaciones de rescate cuando queden personas encerradas dentro de los ascensores, se deberá hacer el llamado al proveedor de los ascensores, si el proveedor tarda en llegar o no se recibe respuesta oportuna también podrá llamar al cuerpo de bomberos, Mantenga la comunicación con la persona dentro del ascensor por medio del citófono para saber que todo esta bien e invite a mantener la calma.
- v. Los equipos y maquinarias de las instalaciones tales como; motobombas, planta eléctrica, sistemas hidráulicos, tacos, solo



podrán ser manipulados cuando se haya recibido la respectiva capacitación y entrenamiento.

- w. No permita el acceso y circulación de personas en áreas restringidas sin la debida autorización, como lo son, los cuartos de máquinas, cuartos de motobombas, cuarto de monitoreo y terrazas.
- x. Identifique y mantenga en orden las llaves de cada unos de los candados y cerradura que se tenga bajo cuidado y tenencia, de manera que al momento de una emergencia se facilite la apertura.
- y. No permita el ingreso de personas, usuarios y personal de vigilancia al cuarto de monitoreo. Los únicos autorizados para entrar a dicho cuarto son el operador de medios tecnológicos, el supervisor, el líder de turno, el cliente y quienes sean autorizados por el cliente.

Documento firmado en Bogotá a los 6 días del mes de Junio del año 2023

Elaboró

Aprobó

10

