

	<b>CONSIGNAS PARTICULARES DE PUESTO</b>	Código: OFTCP159
		Versión 04
		Vigencia: 04/02/2021

### OBJETIVO Y ALCANCE.

Las presentes consignas tienen por finalidad proporcionar los parámetros adecuados de seguridad a las instalaciones y operación de la empresa, por lo cual son de obligatorio cumplimiento para el grupo de colaboradores operativos que prestan sus servicios en las instalaciones.

**NOMBRE DEL PUESTO: FONTUR PISO 7 Y 9.**

**FECHA DE ACTUALIZACION: 08 – 02 - 2021.**

### DESCRIPCION DEL SERVICIO.

UBICACIÓN DE LOS SERVICIOS	CANT	HORARIO DE SERVICIO
PORTERIA – PISO 7 Y 9 EDIFICIO SEGUROS TEQUENDAMA	2	24 HORAS PERMANENTES SIN ARMA DE FUEGO.

AMCOVIT LTDA. Como empresa de vigilancia y seguridad privada, opera con las modalidades de vigilancia fija, móvil con arma y sin arma, ejerciendo control, sobre el sector contratado, utilizando un uniforme reglamentario, pero sin intervención en la zona pública donde este servicio corresponde directamente a la Policía Nacional.

El objetivo del vigilante en AMCOVIT es reducir los riesgos y vulnerabilidad, mediante el cumplimiento cada una de las disposiciones operativas implantadas por la empresa y el usuario.

Se fijarán sistemas de vigilancia que le permitirán al hombre de seguridad tener los recursos necesarios para el pleno conocimiento sobre cada proceso, buscando así el control sobre puntos críticos físicos y de operación en seguridad.

La función primaria del vigilante es la prevención. Prevenir es prepararse para un suceso con anticipación. Alertar para el alistamiento en condiciones probables de éxito.

### **PREVENCIÓN + ACCIÓN = EXCELENTE RESULTADOS.**

Por consiguiente, usted deberá cumplir estrictamente las siguientes consignas particulares de acuerdo a su punto de trabajo:

### OBLIGACIONES COMPLEMENTARIAS

Protocolo de Servicio.

1. Siempre saludar. Buenos días / tardes
2. Siempre despedirse. Señor(a), que tenga un excelente día / feliz noche.
3. Protocolo de Emergencia.
4. Conocer y aplicar el Plan de Evacuación del Conjunto.
5. Conocer las salidas de emergencia de la tienda.
6. Contribuir en garantizar la apertura de las salidas de emergencia.
7. Dirigir a los funcionarios y visitantes al Punto de encuentro destinado por el cliente.

	<b>CONSIGNAS PARTICULARES DE PUESTO</b>	Código: OFTCP159
		Versión 04
		Vigencia: 04/02/2021

8. Mantener linternas, celulares, radios, tabletas cargadas y funcionales en el servicio.

## CONSIGNAS Y PROCEDIMIENTOS ESPECIFICOS

### 1. Ingreso de personal

- 1.1. El funcionario al ingreso debe enseñar la credencial o carne que lo acredite como funcionario al Guarda Recepcionista de Seguridad el cual revisara que coincida con el portador de la credencial, esta se debe llevar en un lugar visible y registrara el ingreso en las lectoras electrónicas habilitada para tal fin.
- 1.2. El funcionario que no traiga su credencial, se deberá reportar en la planilla respectiva tendrá que esperar que RR-HH autorice vía correo el ingreso, verificando que se encuentre activo y no haya sido despedido, suspendido, incapacitado o en vacaciones dejara un documento vigente con nombre completo y número de identificación y se le será entregada una tarjeta inteligente para el ingreso con la cual tendrá acceso a todas las oficinas.
- 1.3. No se permitirá ingreso de menores de edad, personas incapacitadas a no ser que exista correo de autorización de la Dirección Administrativa, al ingresar los menores de edad siempre deben diligenciar el formato de ingreso para estos casos, el adulto responsable debe ser el padre de familia del menor de edad, de lo contrario no se permitirá el ingreso, para eventos especiales de vacaciones se notificara con anterioridad el ingreso de los menores de edad.
- 1.4. No se permitirá el ingreso de personas en estado inconveniente (bajo sustancias sicotrópicas o en estado de embriaguez), se informará al jefe inmediato del trabajador a la Dirección administrativa.

### 2. Salida de personal

- 2.1 Todo funcionario al salir debe registrar su credencial o Huella en las lectoras electrónicas para dejar evidencia y registro.
- 2.2 Todo funcionario que retire paquete u otro elemento de más, que no ingreso debe salir con orden de salida o correo de autorización copiado a la Dirección Administrativa.
- 2.3 Los funcionarios del área de tecnología que retire equipos de cómputo de las dependencias para su arreglo deben registrarlos en las minutas electrónicas, registrando el serial, modelo y destino, indispensable la identificación completa del funcionario que retira los equipos. Se debe revisar la orden de salida o correo de autorización copiado a la Dirección Administrativa.

### 3. Ingreso de Contratistas

- 3.1 Todo contratista al ingreso debe enseñar la Cedula y credencial de la empresa al Guarda de Seguridad el cual revisara que coincida el portador con la credencial, registrando el ingreso en las lectoras electrónicas, de no tener la credencial se acercara a la recepción para solicitar una escarapela, previa revisión de los correos de autorización, llegado el caso no exista autorización de ingreso se debe llamar a la dirección administrativa para validar su ingreso.

	<b>CONSIGNAS PARTICULARES DE PUESTO</b>	Código: OFTCP159
		Versión 04
		Vigencia: 04/02/2021

se revisará en la carpeta del sistema de seguridad social si se encuentra vigente, se entregará la escarapela la cual portará en un lugar visible, el ingreso está permitido solo en horario hábil de 08:00 a 18.00, o por medio de un correo que autorice el ingreso fuera del horario normal, pero debe haber compañía de una persona de seguridad.

3.2. Este es el procedimiento para los fines de Semana: Todo contratista debe registrarse en la recepción central del Piso sexto ya que los funcionarios deben dejar previo aviso por medio de un correo copiado a la Dirección administrativa desde el día viernes para su ingreso nombres numero cedula y seguridad social vigente ya que, si hay correo, pero no hay seguridad no sé le será permitido el ingreso.

3.3. El contratista debe entregar la credencial de visitante todos los días no se permite que la retire fuera de las instalaciones y permitirá la revisión de los paquetes, bolsos y materiales que retire, dejando previo registro de estos elementos.

#### **4. Salida de contratistas**

4.1 Todo contratista al salir debe registrar la salida en las lectoras electrónicas, en los horarios estipulados o cambiar la credencial por su documento.

4.2 El contratista deberá mostrar al Guarda de Seguridad todo paquete o bolso para ser revisado e inspeccionado.

#### **5. Ingreso y salida de Visitantes**

5.1 Las visitas al piso siete – AUDITORIOS - estarán previamente programadas en el módulo de visitas o por correo, Detallando evento, cantidad de personas, se deben registrar los equipos tecnológicos, sillas y demás elementos que se encuentran al interior de los salones que se entregan y prestan. Estos se deben recibir en las mismas condiciones que se prestan.

5.2 Al llegar la visita se le solicitara dos documentos, la cedula para verificar su identidad y otro documento vigente con numero de cedula y nombre completo, se le preguntara

- ¿A quién busca?,
- ¿Para dónde se dirige?,
- ¿Si tiene cita etc.

Después de tener la información la recepcionista se contactará con el empleado autorizante informándole de la visita y que lo esperan en la recepción para que recoja el visitante.

5.3 La recepcionista llenara los datos requeridos en el módulo de visitantes, y verificara los siguientes datos, el nombre, número de identificación, extensión y quien realizo la autorización, se registra el número de la credencial asignada.

5.4 La visita esperara en la recepción hasta cuando llegue el empleado para realizar el ingreso, después de esto se realizará inspección a bolsos o paquetes registrando material o equipos que ingrese.

	<b>CONSIGNAS PARTICULARES DE PUESTO</b>	Código: OFTCP159
		Versión 04
		Vigencia: 04/02/2021

5.5 El empleado debe acompañar la visita durante todo el tiempo que se encuentre en la compañía y solo podrá ingresar a los sectores autorizados a visitar, al retirarse de la compañía debe ser acompañado hasta la recepción.

5.6 Al retirarse la visita se le solicitara la credencial para hacerle entrega del documento y descargarlo del software de visitantes o modulo.

## **6. Seguridad Social**

6.1 El Contratista que ingrese a efectuar arreglos locativos, obras y no tenga la seguridad social al día no se le permitirá el ingreso a laborar, si no es con autorización vía correo de la Dirección Administrativa.

## **7. Reportes al Centro de Control**

7.1 Se realizara reporte al Centro de Control y telefónicamente, radio o avantel, al llegar el personal que nos prestan los diferentes apoyos o supervisión en la parte interna de los edificios, informando el nombre del supervisor y la empresa a la que pertenece (PONAL, Seguridad, Amcovit), se les facilitara la minuta para que realicen anotación de la revista, después de esto el Guarda generara el reporte en el software de protección con los datos anteriores y hora, copiando al Centro de Control, EL y Coordinador de Seguridad.

7.2 El reporte de novedades se realizará al Centro de Control, vía celular o avantel (datos/voz), telefónicamente o por radio cada hora o si presenta alguna novedad dependiendo las instrucciones impartidas.

7.3 El Guarda estará atento que en la parte interna no dejen elementos o materiales extraños, que obstruyan el paso normal o bloqueen las puertas de ingreso, se reportará al Centro de Control para apoyar la novedad.

## **8. Ingreso y salida de equipos de cómputo de Visitantes**

8.1 En ocasiones los funcionarios o contratistas que al ingresar traigan consigo equipos de cómputo lo deben relacionar en la minuta de equipos colocando hora de ingreso, nombre completo, empresa a la cual labora y la descripción del equipo (marca, serial).

8.2 El Visitante o contratista al salir debe mostrará al Guarda el equipo de cómputo quien a su vez verificará la información en la minuta y le dará el visto bueno de salida colocando la hora d salida.

## **9. Restricciones de ingreso**

9.1 Artículos inflamables (se permitirá el ingreso con el respectivo correo de autorización de salud ocupacional)

9.2 Cualquier tipo de arma blanca y de fuego.

9.3 Menores de edad sin diligenciar formato establecido, (Se permitirá el ingreso con el respectivo correo de autorización enviado por el Jefe de RR-HH).

	<b>CONSIGNAS PARTICULARES DE PUESTO</b>	Código: OFTCP159
		Versión 04
		Vigencia: 04/02/2021

9.4 Equipos de grabación (audio y video). Se permitirá el ingreso con el respectivo correo de autorización enviado por el Jefe de RR-HH informando que persona estará a cargo del equipo en que sitio de la empresa lo utilizaran y por cuanto tiempo está autorizado.

9.5 Bebidas alcohólicas o sustancias alucinógenas.

9.6 No se permite el ingreso en ropa deportiva, (Playeras, o que tenga propaganda de otras empresas) a excepción de los días domingos y festivos en (sudadera larga en camiseta de manga ¾), no manga sisa.

### OTRAS CONSIGNAS SOLICITADAS POR EL CLIENTE

#### RECEPCIÓN

Atender las llamadas telefónicas de una forma amable y cordial, tomar el mensaje y comunicarlo a quien corresponda según protocolo.

#### 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 Edificación, haciendo las anotaciones de las observaciones encontradas durante la ronda en el sistema VISITRACK, dejar registro y tomar fotografías de la novedad, así como también realizar los registros de control de ronda cada Hora con el sistema VISITRACK.

En el recorrido de las instalaciones se debe verificar el estado de las puertas, chapas, Escritorios, equipos de cómputo, efectuar registro y tomar fotos de estos en el sistema VISITRACK, siempre que el sistema de iluminación esté funcionando correctamente, llegado el caso el fluido eléctrico se demore más de dos horas en restablecerse se debe llamar a la Dirección administrativa para que tomen las medidas preventivas con los sistemas que necesiten de este servicio eléctrico. También que los extintores se encuentren en su sitio.

En el recorrido interno se debe verificar el estado de las ventanas y puertas de las oficinas, el estado del cerramiento.

En la torre CCI el recorridor que recibe en turno nocturno debe revisar puerta a puerta de los pisos a controlar, que estas estén cerradas, verificando que personal de funcionarios queda al interior de oficinas laborando, a la vez estar atento al llamado al celular para contestarlo y atender la llamada de apertura de las oficinas de los pisos 36 y 35 del edificio lo ms pronto posible, esta reacción no debe superara el tiempo que se demoren los ascensores y efectuar el recorrido a los pisos donde debe efectuar la apertura en el turno nocturno.

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

	<b>CONSIGNAS PARTICULARES DE PUESTO</b>	Código: OFTCP159
		Versión 04
		Vigencia: 04/02/2021

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

En la revisión de los monitores del CCTV se deben hacer los registros de las tomas realizadas durante el servicio y de acuerdo al tiempo disponible que su puesto lo determine, indicando las fechas y horas, como también la custodia y la conservación de los medios que contienen las imágenes para efectos de investigaciones futuras o requerimientos de autoridades. Por ningún motivo personal de seguridad AMCOVIT LTDA deberá tener claves de acceso y meno podrán ingresar a revisar registros fílmicos de fechas anteriores.

Parágrafo: Las grabaciones fílmicas, 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.

### **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 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 integrante del cuadrante sobre hechos. Conductas o delitos que permitan prevenir o disuadir los delitos que afecten la seguridad ciudadana en su sector.

### **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 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 y la central de monitoreo sobre los hechos que se están presentando.
- 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.

	<b>CONSIGNAS PARTICULARES DE PUESTO</b>	Código: OFTCP159
		Versión 04
		Vigencia: 04/02/2021

- 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.

#### **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.

#### **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 labora en la empresa.
- Informe inmediatamente a la Dirección Administrativa 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, fotos, con números de cédulas, de todas las personas que participaron durante el embargo o secuestro, como policías, peritos, etc.

#### **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 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.
- Registre en el libro de minutas VISITRACK los datos completos, con números de cédulas, de todas las personas que participaron en el procedimiento.

#### **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.).

	<b>CONSIGNAS PARTICULARES DE PUESTO</b>	Código: OFTCP159
		Versión 04
		Vigencia: 04/02/2021

- El recorrido 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 veraz.
- 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.

### **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.

Registre en el libro de minutas VISITRACK la hora en la cual detectó la puerta abierta de las oficinas o si encuentra las llaves en la chapa, así como las acciones que realizó

No permita la salida de personas extrañas de las instalaciones sin verificar su procedencia, sin identificarlo y reportarlo a los entes de control y la central de monitoreo.

Informe inmediatamente a su empresa, solicite refuerzo y la presencia del supervisor, y que la empresa AMCOVIT LTDA se comunique con la autoridad competente a través de la Red de Apoyo de la Policía Nacional.

Comuníquese con la Dirección Administrativa o la persona que se encuentre registrada como contacto en caso de emergencia.

Registre en el libro de minutas VISITRACK la hora en la cual detectó el siniestro, explicando lo que sucedió y las acciones que realizó una vez tuvieron conocimiento del hecho.

### **Personas sospechosas**

Los vigilantes deben asumir actitudes disuasivas o de alerta, sin maltratar a las personas, 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.

### **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.

	<b>CONSIGNAS PARTICULARES DE PUESTO</b>	Código: OFTCP159
		Versión 04
		Vigencia: 04/02/2021

- 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.

#### **CUARTO DE CABLEADO (RACK)**

En los turnos donde no se preste servicio al público en la minuta VISITRACK denominada se deben relacionar:

1. Relacionar el personal que ingrese durante la prestación del servicio, teniendo especial cuidado con:
  - a. Constatar que la cámara de las instalaciones se encuentre en funcionamiento (grabando)
  - b. confirmando que ninguna este manipulada o desviada de su enfoque inicial
  - c. Confirmar que el sistema del aire acondicionado se encuentre encendido y/o funcionando
    - De presentarse novedad con el aire acondicionado se debe estar atentos a que no se vean afectados los equipos de cómputo
  - d. Se debe reportar de forma inmediata, cualquier tipo de novedad que se presente en el RACK, al coordinador del contrato, supervisor o central de monitoreo de **AMCOVIT LTDA.**
  
2. Previa autorización, se debe realizar el registro de todas las personas que ingresan al cuarto de RACK, registrando:
  - Hora de ingreso
  - Actividad que realizara
  - Hora de salida

#### **Que no debe hacer un vigilante**

Al personal 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 menoscabar la confianza que el usuario deposita en el servicio.

Manipular las armas de dotación de manera indebida, nunca se debe jugar con estos elementos, cumplir a cabalidad el decálogo de seguridad con las armas de fuego.

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

- subir y bajar paquetes, (solos casos que se amerite colaboración)
- actividades de jardinería, eléctricos, u otros diferentes a los de vigilancia.
- Actividades de aseo, obreros en las zonas comunes.

**NOTA:** estas funciones deben ser cumplidas por todo el personal de seguridad con consciencia y responsabilidad, las cuales están sujetas a modificaciones por parte de los OPERADORES DE SEGURIDAD y la Dirección Operativa de la empresa AMCOVIT LTDA.