

MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA EL PERSONAL DE VIGILANTES DE SEGURIDAD PRIVADA

Segunda Edición 2012



DR. WILLIAM BERMUDEZ R.

Profesional y Docente Certificado por la SVSP

Están reservados todos los derechos. Ni la totalidad ni parte de este libro pueden reproducirse o transmitirse por medio electrónico, sin previa autorización del titular; Hacerlo acarreará sanciones Penales que para este fin protege Colombia.

williamprodin@hotmail.es <http://www.abogadowilliambermudez.de.tl/>

CONTENIDO GENERAL**2**

Capítulo 1 PRESENTACIÓN-----	6
Capítulo 2 INTRODUCCIÓN-----	7
Capítulo 3 MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA EL PERSONAL DE VIGILANTES DE SEGURIDAD-----	8
MODALIDADES PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE VIGILANCIA-----	8
EMPRESAS DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA-----	9
DEPARTAMENTOS DE SEGURIDAD-----	9
TRANSPORTE DE VALORES-----	10
SERVICIOS ESPECIALES DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA-----	10
SERVICIO COMUNITARIO DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA-----	10
SERVICIOS DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA SIN ARMAS-----	11
EMPRESA DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD SIN ARMAS-----	11
ACTIVIDADES DE FABRICACIÓN, IMPORTACIÓN, INSTALACIÓN, COMERCIALIZACIÓN O ARRENDAMIENTO DE EQUIPOS PARA VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA.-----	11
SERVICIO DE ASESORÍA, CONSULTORÍA E INVESTIGACIÓN DE SEGURIDAD-----	12
CAPACITACIÓN Y ENTRENAMIENTO-----	12
OPERADOR DE MEDIOS TECNOLÓGICOS-----	14
ACREDITACIÓN COMO VIGILANTE (CREDENCIAL)-----	15
ACREDITACIÓN COMO OPERADOR DE MEDIOS TECNOLÓGICOS (CREDENCIAL)-----	15
VIGILANCIA ELECTRÓNICA-----	15
MONITOREO DE ALARMAS-----	15
CIRCUITO CERRADO DE TELEVISIÓN (CCTV)-----	15
Capítulo 4 SELECCIÓN DE PERSONAL-----	16
Capítulo 5 PARA TENER EN CUENTA CON APOYO DE LA COMUNIDAD-----	16
¿Que debe hacer un ciudadano que necesite contratar servicios de Seguridad Privada?-----	17
¿Cuáles son los riesgos que se corren al contratar con Servicios NO formales de Seguridad Privada? :-----	17
¿Y para denunciar irregularidades presentadas?-----	17
Capítulo 6 REDES DE APOYO Y SOLIDARIDAD CIUDADANA-----	17
Capítulo 7 LA SEGURIDAD: CONCEPTOS Y SUS GRANDES ÁREAS DE ACCIÓN-----	18
Capítulo 8 CIRCUNSTANCIAS GENERADORAS DE INSEGURIDAD-----	20
Capítulo 9 EL PROFESIONALISMO DEL PERSONAL DE SEGURIDAD-----	21
Capítulo 10 LA SEGURIDAD INTEGRAL-----	22
LA SEGURIDAD INDUSTRIAL-----	22
LA SEGURIDAD FÍSICA-----	22
Capítulo 11 DEL VIGILANTE-----	24
UN BUEN VIGILANTE-----	24
UN MAL VIGILANTE-----	25
PERFIL DE UN VIGILANTE MODERNO-----	25

HABILIDADES Y DESTREZAS-----	26
CONOCIMIENTOS DEL VIGILANTE -----	28
Capítulo 12 UNIFORMES Y PRESENTACIÓN PERSONAL DEL VIGILANTE -----	29
Capítulo 13 OBLIGACIONES DEL VIGILANTE -----	30
Capítulo 14 EL PUESTO DE VIGILANCIA-----	32
CAUSAS DEL MAL DESEMPEÑO-----	33
NORMAS DISCIPLINARIAS -----	34
ESTIMULOS DEL VIGILANTE-----	34
Capítulo 15 DEL TRATO CON LAS PERSONAS -----	34
SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE O USUARIO-----	35
POR FAVOR APRENDAMOS A HABLAR CON RESPETO -----	35
Capítulo 16 ELEMENTOS DEL PUESTO DE VIGILANCIA-----	36
Capítulo 17 LIBRO DE MINUTA O DE SERVICIO -----	36
Capítulo 18 EQUIPOS DE COMUNICACIÓN -----	38
Capítulo 19 ARMAMENTO -----	38
DECÁLOGO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE VIGILANCIA CON ARMAS DE FUEGO -----	38
Capítulo 20 CARACTERÍSTICAS MÍNIMAS PUESTO DE VIGILANCIA -----	39
Capítulo 21 LA RONDA EN LOS SERVICIOS DE SEGURIDAD-----	39
Capítulo 22 NORMAS SOBRE RELEVOS -----	40
Capítulo 23 IDENTIFICACIÓN Y CONTROL DE ACCESO DE LAS PERSONAS-----	41
PERSONAS NATURALES EN CONTROL DE ACCESO -----	41
CONTROL DE VEHÍCULOS -----	43
Capítulo 24 ATENCIÓN CITÓFONO Y TELÉFONO-----	44
Capítulo 25 LA TARJETA DE IDENTIFICACIÓN -----	45
Capítulo 26 FUNCIONES DEL VIGILANTE EN LA ENTIDAD FINANCIERA-----	46
QUÉ DEBE HACER UN VIGILANTE EN LA ENTIDAD FINANCIERA -----	46
PROCEDIMIENTO DE APERTURA -----	46
CONTROL DE ACCESO-----	46
CONTROL DE INGRESO DE EMPLEADOS-----	46
PROCEDIMIENTO DE APERTURA CAJA PRINCIPAL-----	46
OPERACIÓN DE RECAUDO DE TRANSPORTE DE VALORES -----	47
OBSERVACIÓN -----	47
EL VIGILANTE EN EL DESARROLLO DE SUS FUNCIONES DEBE:-----	47
PROCEDIMIENTO DE CIERRE:-----	47
RECOMENDACIONES EN INTERNET - BANCA VIRTUAL -----	48
RECOMENDACIONES EN CAJEROS ELECTRONICOS-----	49
Capítulo 27 ANÁLISIS DELAS MEDIDAS DE PROTECCIÓN EN SEGURIDAD-----	49
SE PUEDE DEFINIR LA VULNERABILIDAD-----	50
EL RIESGO ES-----	50

Capítulo 28 ESTUDIO DE SEGURIDAD-----	50
Capítulo 29 CLASIFICACIÓN DE DETECTORES O SENSOR-----	53
Capítulo 30 PLAN DE ILUMINACIÓN -----	54
Capítulo 31 LOS OBJETIVOS PRINCIPALES QUE PERSIGUE EL ESTUDIO DE SEGURIDAD -----	54
Capítulo 32 MODELO DE PROTECCIÓN EXTERIOR-----	55
ASPECTOS A CONSIDERAR EN UN MODELO DE PROTECCIÓN INTERIOR -----	55
Capítulo 33 SEGURIDAD ELECTRÓNICA PARA CENTROS COMERCIALES Y OPERACIÓN DE MEDIOS TECNOLÓGICOS (MONITOREO DE CCTV)-----	56
VIGILANCIA ELECTRÓNICA-----	56
CENTRAL DE MONITOREO -----	57
SISTEMA DE ALARMA -----	57
USUARIOS DEL SISTEMA -----	57
CONTACTOS DE EMERGENCIA -----	57
PRIORIDAD DE LLAMADA-----	58
INFORMACIÓN CONFIDENCIAL-----	58
TEST PERIÓDICO-----	58
CARACTERÍSTICAS MÍNIMAS CENTRAL DE MONITOREO-----	58
CLASIFICACIÓN DE LAS SEÑALES -----	59
SEÑAL DE ALARMA -----	59
SEÑAL DE VERIFICACIÓN-----	59
SEÑAL SIN OPERATIVO -----	59
PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A UNA SEÑAL DE ALARMA CON SUPERVISOR -----	59
PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A UNA SEÑAL DE ALARMA SIN SUPERVISOR -----	60
PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A UNA SEÑAL DE VERIFICACIÓN -----	61
FALLA DE BATERÍA -----	61
LOCAL ABIERTO-----	61
INFORMACIÓN CONFIDENCIAL DEL SERVICIO DE MONITOREO -----	62
REPORTES DE MONITOREO-----	62
SERVICIO DE MANTENIMIENTO -----	62
MANTENIMIENTO CORRECTIVO-----	62
IDENTIFICACIÓN DE LA NECESIDAD-----	63
PROGRAMACIÓN DE VISITA TÉCNICA-----	63
EJECUCIÓN DEL SERVICIO -----	63
MANTENIMIENTO PREVENTIVO-----	64
SERVICIO DE ADICIONES, DESMONTES Y TRASLADO DE EQUIPOS -----	64
RECOMENDACIONES PARA LA VIGILANCIA ELECTRÓNICA -----	64
Capítulo 34 SEGURIDAD EN BODEGAS Y DEPOSITOS-----	65
OTROS MEDIOS LOGÍSTICOS EXTERIORES -----	65
SUPERVISIÓN Y PUNTOS DE CONTROL -----	66

Capítulo 35 QUÉ HACER EN CASO DE HURTO INTERNO EN EL SECTOR RESIDENCIAL-----	66	
QUÉ HACER EN CASO DE HURTO EXTERNO -----	67	5
QUÉ HACER EN CASO DE EMBARGOS Y SECUESTROS -----	67	
QUÉ HACER EN CASO DE ALLANAMIENTOS Y ÓRDENES DE CAPTURA -----	67	
ATENCIÓN A PERSONAL DE LAS EMPRESAS DE SERVICIO PÚBLICO -----	68	
USUARIO INUSUAL -----	68	
PUERTAS ABIERTAS O CON LLAVES VISIBLES -----	68	
VIOLACIÓN DE CHAPAS -----	69	
PERSONAS SOSPECHOSAS -----	69	
INCENDIO O FENÓMENOS NATURALES-----	69	
Capítulo 36 HURTO EN CAJEROS ELECTRÓNICOS -----	70	
TAQUILLAZO -----	70	
VENTOSA O TÚNEL -----	70	
HURTO A TRANSPORTADORAS DE VALORES -----	70	
FLETEO -----	70	
Capítulo 37 PROCEDIMIENTO FRENTE AL HURTO AL INTERIOR DE ENTIDADES FINANCIERAS-----	71	
PROCEDIMIENTOS A SEGUIR DESPUÉS DE LA OCURRENCIA DE UN ASALTO-----	71	
ACTIVIDADES A REALIZAR PARA LA PREVENCIÓN DEL FLETEO -----	73	

Capítulo 1 RESENTACIÓN

El presente manual de Procedimiento e Instrucción y reglamento ha sido elaborado con el único propósito orientar, guiar, y educar utilizando una terminología sencilla y de fácil interpretación para el personal de seguridad para el desarrollo de sus actividades encaminadas al mejoramiento en la prestación del servicio de seguridad, Prestación de servicios de seguridad privada en las modalidades de vigilancia fija, móvil, escoltas con y sin armas a personas, vehículos y mercancías, prestando además servicios de investigación, consultorías y asesorías, a través de tecnología avanzada y medios caninos.

Día a día la seguridad privada en Colombia, se va haciendo más importante en nuestro núcleo social, ya que no tan la Fuerza Pública se encarga de proteger el patrimonio de las empresas, sino que también se encargan de salvaguardar la integridad de las personas. Pero debido a la falta de personal los guardas de seguridad toman gran parte de esta responsabilidad, es allí donde este personal deben tener el entendimiento, capacitación y conocimiento de determinadas funciones, de la seguridad de una empresa, unidades residenciales, centros comerciales o industrias, ya que ésta deposita en los vigilante la confianza del control y cuidado de su establecimiento, siendo el sostén principal del cuidado de sus reglamentos interiores de trabajo coadyuvando con todos los diferentes departamentos. Es por lo anterior, que este manual se ha estructurado en dos sesiones. En el primero se basara en el ser humano como tal, viendo los efectos y virtudes de cada uno, considerando con esto que para ser un buen vigilante de seguridad es necesario que entendamos un poco algunos principios de las relaciones humanas. En el segundo modulo nos enfocaremos al conocimiento de definiciones y conceptos básicos de seguridad, de tal manera que la persona conozca las funciones practicas que desarrollara en el cumplimiento de su trabajo. Para cada sesión se propone actividades y dinámicas de interacción grupal.

Capítulo 2 INTRODUCCIÓN

El presente manual de procedimientos y operaciones tiene como finalidad aportar toda la información necesaria para poder desempeñarse dentro de la empresa de seguridad privada, y ayudar a la integración laboral de la misma. El Decreto-ley 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.” Pero a falta de estos, me he tomado la tarea de diseñarlo en forma eficiente y practico.

Teniendo en cuenta que la función de la vigilancia privada es de medios, mas 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.

Es de vital importancia transmitir la información a todos los elementos activos de la empresa del modo operandis de la misma tanto en las áreas administrativas como operativas y lograr saber las formas de proceder ante situaciones laborales, administrativas, jurídicas dentro y fuera de la empresa y la toma de decisiones de las directivas cuando sean casos extremos.

Capítulo 3 MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA EL PERSONAL DE VIGILANTES DE SEGURIDAD

Toda profesión lícita tiene, para su mejor desarrollo, tiene claras normas y reglamentos preestablecidos para el funcionamiento acorde y eficiente, así como también dentro del marco de la ley y con el propósito de ser útil a toda la comunidad. Pero existen reglas no escritas que todo profesional de determinada actividad respeta, cumple y hace cumplir a sus pares, en beneficio general para todos los trabajadores de su especialidad y en particular para el mismo.

El Decreto 356 de 1994 (febrero 11), se conoce como el Estatuto de Vigilancia y Seguridad Privada, en su Artículo 2° dice que **Los Servicios de Vigilancia y Seguridad Privada**. “Para efectos del presente Decreto, entiéndase por servicios de vigilancia y seguridad privada, las actividades de que en forma remunerada o en beneficio de una organización pública o privada, desarrollan las personas naturales o jurídicas, tendientes a prevenir o detener perturbaciones a la seguridad y tranquilidad individual en lo relacionado con la vida y los bienes propios o de terceros y la fabricación, instalación, comercialización y utilización de equipos para vigilancia y seguridad privada, blindajes y transporte con este mismo fin.”

Artículo 4°.- **Campo de Aplicación**. Se hallan sometidos al presente Decreto:

1. Los servicios de vigilancia y seguridad privada con armas de fuego o con cualquier otro medio humano, animal, tecnológico o material.
2. Los servicios de transporte de valores.
3. Los servicios de vigilancia y seguridad de empresas u organizaciones empresariales, públicas o privadas.
4. Los servicios comunitarios de vigilancia y seguridad privada.
5. Los servicios de capacitación y entrenamiento en vigilancia y seguridad privada.
6. Los servicios de asesoría, consultoría e investigación en seguridad.
7. La fabricación, instalación, comercialización y utilización de equipos para vigilancia y seguridad privada.
8. Utilización de blindajes para vigilancia y seguridad privada.

Artículo 5°.- **Medios para la prestación de los servicios de vigilancias y seguridad privada**. Los servicios de vigilancia y seguridad privada sólo podrán utilizar para el desarrollo de sus actividades aquellas armas de fuego, recursos humanos, animales, tecnológicos o materiales, vehículos e instalaciones físicas, y o cualquier otro medio autorizado por la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada.

Artículo 6°.- Modalidades para la prestación de los servicios de vigilancia y seguridad privada. **Los servicios de vigilancia y seguridad privada podrán autorizarse en cuatro (4) modalidades:**

1. **Vigilancia fija.** Es la que se presta a través de vigilantes o de cualquier otro medio, con el objeto de dar protección a personas o bienes muebles o inmuebles en un lugar determinado.
2. **Vigilancia móvil.** Es la que se presta a través de vigilantes móviles o cualquier otro medio, con el objeto de dar protección personal, bienes muebles o inmuebles en un área o sector delimitado.
3. **Escorta.** Es la protección que se presta a través de escoltas con armas de fuego, o de servicios de vigilancia y seguridad privada no armados a personas, vehículos, mercancías o cualquier otro objeto, durante su desplazamiento.
4. **Transporte de valores.** Es el servicio de vigilancia y seguridad privada que se presta para transportar, custodiar y manejar valores y el desarrollo de actividades conexas.

EMPRESAS DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA

Artículo 8°.- Definición. Se entiende por empresa de vigilancia y seguridad privada, la sociedad de responsabilidad limitada legalmente constituida, cuyo objeto social consista en la prestación remunerada de servicios de vigilancia y seguridad privada, en la modalidad de vigilancia fija, móvil y/o escoltas, mediante la utilización de cualquiera de los medios establecidos en el artículo 6 de este Decreto.

Artículo 15°.- **Personal.** El personal de las empresas de vigilancia y seguridad privada que empleen armas de fuego o cualquier otro elemento para vigilancia o seguridad privada, se denomina vigilantes y escoltas.

DEPARTAMENTOS DE SEGURIDAD

Artículo 17°.- Definición. Se entiende por departamento de seguridad. La dependencia que al interior una empresa u organización empresarial o entidad de derecho público o privado, se establece para proveer el servicio de vigilancia y seguridad privada de bienes, instalaciones y personas vinculadas a la misma.

También deberán establecer departamentos de seguridad, las personas naturales que pretendan organizar servicios de vigilancia y seguridad privada con armas de fuego para su propia protección.

Parágrafo.- Los departamentos de seguridad no podrán prestar servicios de vigilancia y seguridad a ningún título a personas diferentes de las vinculadas a la empresa, grupo empresarial o persona natural a la cual se concede licencia de funcionamiento.

COOPERATIVAS DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA

Artículo 23°.- Definición. Se entiende por cooperativa de vigilancia y seguridad privada, la empresa asociativa sin ánimo de lucro en la cual los trabajadores, son simultáneamente los aportantes y gestores de la empresa, creada con el objeto de

prestar servicios de vigilancia y seguridad privada en forma remunerada a terceros en los términos establecidos en este Decreto y el desarrollo de servicios conexos, como los de asesoría, consultoría e investigación en seguridad. ¹⁰

Parágrafo 1º.- Únicamente podrán constituirse como cooperativas de vigilancia y seguridad privada, las cooperativas especializadas.

TRANSPORTE DE VALORES

Artículo 30º.- Definición. Se entiende por empresa de transporte de valores, la sociedad de responsabilidad limitada legalmente constituida cuyo objeto social consiste en la prestación remunerada de servicios de transporte, custodia y manejo de valores y sus actividades conexas.

SERVICIOS ESPECIALES DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA

Artículo 39º.- Definición. Servicio especial de vigilancia y seguridad privada es aquella que en forma expresa, taxativa y transitoria puede autorizar la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, a personas jurídicas de derecho público o privado, con el objeto exclusivo de proveer su propia seguridad para desarrollar actividades en áreas de alto riesgo o de interés público, que requieren un nivel de seguridad de alta capacidad.

Parágrafo.- Se considera especial un servicio de vigilancia y seguridad privada, cuando debe emplear armas de fuego de uso restringido y actuar con técnicas y procedimientos distintos de los establecidos para otros servicios de vigilancia y seguridad privada, debiendo obtener aprobación del Comité de Armas del Ministerio de Defensa Nacional.

En razón a la naturaleza del servicio especial de vigilancia y seguridad privada, la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada podrá ejercer un control permanente con cargo al vigilado.

SERVICIO COMUNITARIO DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA

Artículo 42º.- Definición. Se entiende por servicio comunitario de vigilancia y seguridad privada, la organización de la comunidad en forma de cooperativa, junta de acción comunal o empresa comunitaria, con el objeto de proveer vigilancia y seguridad privada a sus cooperadores o miembros dentro del área donde tiene asiento la respectiva comunidad.

Parágrafo 1º.- Los servicios comunitarios de vigilancia y seguridad social privada no podrán prestar servicios de vigilancia y seguridad privada a ningún título o personas diferentes de los cooperadores o miembros, o fuera del área autorizada.

Artículo 46°.- **Modalidad.** Los servicios comunitarios de vigilancia y seguridad privada sólo podrán operar en la modalidad de vigilancia fija y/o vigilancia móvil, con o sin armas y limitada al área de operación autorizada para el servicio. ¹¹

SERVICIOS DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA SIN ARMAS EMPRESA DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD SIN ARMAS

Artículo 47°.- Definición. Para efectos del presente Decreto, entiéndase por empresa de vigilancia y seguridad privada sin armas, la sociedad legalmente constituida cuyo objeto social consiste en la prestación remunerada de servicios de vigilancia y seguridad privada empleando para ello cualquier medio humano, animal, material o tecnológico distinto de las armas de fuego, tales como centrales de monitoreo y alarma, circuitos cerrados, equipos de visión o escuchar remotos, equipos de detención, controles de acceso, controles perimétricos y similares.

Estos servicios también podrán desarrollar actividades conexas como asesorías, consultorías e investigación en seguridad.

ACTIVIDADES DE FABRICACIÓN, IMPORTACIÓN, INSTALACIÓN, COMERCIALIZACIÓN O ARRENDAMIENTO DE EQUIPOS PARA VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA.

Las personas naturales o jurídicas que realicen actividades de fabricación, importación, comercialización, instalación o arrendamiento de equipos para la vigilancia y seguridad privada de que trata el artículo 53 de este Decreto, deberán registrarse ante la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada y estarán sometidas a su permanente control, inspección y vigilancia.

El Gobierno Nacional reglamentará el ejercicio de estas actividades.

Artículo 53°.- Equipos. Serán objeto de inspección, control y vigilancia por parte de la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, los siguientes equipos, entre otros:

1. Equipos de detención. Son todos aquellos materiales o equipos para descubrir la presencia de armas u otros elementos portados por las personas.
2. Equipos de visión o escucharremotos. Son todos aquellos equipos y materiales que se emplean para observar o escuchar lo que sucede en lugares remotos.
3. Equipos de detención, identificación, interferencia y escucha de comunicaciones. Son aquellos equipos que se emplean para descubrir, identificar, interferir y escuchar sistemas de comunicaciones, o para descubrir la presencia de estos mismos sistemas.
4. Equipos de seguridad bancaria. Son todos aquellos materiales o equipos que se emplean para proteger instalaciones, valores, dineros, joyas, documentos y demás elementos de custodia de las entidades bancarias o similares.

5. Equipos o elementos ofensivos. Son todos aquellos equipos o elementos fabricados para causar amenaza, lesión o muerte a las personas.

12

6. Equipo para prevención de actos terroristas. Son todos aquellos equipos o materiales utilizados para detectar, identificar y manejar explosivos o los elementos con que se pueden realizar actos terroristas.

7. Los demás que determine el Gobierno Nacional.

Artículo 54°.- Uso de los equipos de vigilancia y seguridad. El uso de los equipos de que trata el artículo anterior puede ser personal, familiar e institucional. La transferencia de la propiedad o cualquier operación que afecte la tenencia de estos equipos, deberá ser reportada a la empresa vendedora y a la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, indicando el nuevo propietario y la utilización y ubicación de los mismos. El incumplimiento de lo previsto en este artículo genera la imposición de las medidas cautelares o sanción prevista en los artículos 75 y 76 de este Decreto.

SERVICIO DE ASESORÍA, CONSULTORÍA E INVESTIGACIÓN DE SEGURIDAD

Artículo 60°.- Servicio de asesoría, consultoría e investigación de seguridad. Las personas naturales o jurídicas que pretenden prestar servicios de asesoría, consultoría, investigación en seguridad o cualquier otro servicio similar relacionado con la vigilancia o la seguridad privada, en forma remunerada a terceros, deberán obtener licencia de funcionamiento o credencial expedida por la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada.

CAPACITACIÓN Y ENTRENAMIENTO

Artículo 63°.- Definición. Se entiende por capacitación y entrenamiento en vigilancia y seguridad privada, los conocimientos y destrezas que se proporcionan para el ejercicio de las actividades que realizan el personal de los servicios de vigilancia y seguridad privada, en ejercicio de su función.

La capacitación y el entrenamiento a que se refiere este artículo, en ningún caso podrá versar sobre organización instrucción o equipamiento a personas en tácticas, técnicas o procedimientos militares o terroristas, so penas de la aplicación de las sanciones previstas en el Decreto 2266 de 1991 y además normas que lo modifiquen, sustituya o adicione.

El Gobierno Nacional reglamentará el ejercicio de esta actividad.

Artículo 64°.- Capacitación y entrenamiento. Todos los servicios de vigilancia y seguridad privada son responsables por la capacitación profesional y el entrenamiento del personal que contrasten para prestar los servicios de vigilancia y seguridad privada autorizados.

Estos deberán desarrollar capacitación y entrenamiento al interior de su empresa, estableciendo un departamento de capacitación y dando cumplimiento a lo dispuesto en este Decreto, o exigir al personal el desarrollo de cursos en las escuelas de capacitación y entrenamiento aprobados por la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada.

CICLOS DE CAPACITACION EN VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA 2012

VIGILANCIA FUNDAMENTACION (100 HORAS)	ESCOLTAS FUNDAMENTACION (100 HORAS)	SUPERVISORES FUNDAMENTACION (100 HORAS)	MEDIOS TECNOLOGICOS FUNDAMENTACION (100 HORAS)	MANEJADOR CANINO FUNDAMENTACION (200 HORAS) NARCOTICOS MONEDA DEFENSA EXPLOSIVOS RESCATE	COORDINADORES Y DIRECTIVOS SEMINARIOS
REENTRENAMIENTO (30 HORAS)	REENTRENAMIENTO (30 HORAS)	REENTRENAMIENTO (30 HORAS)	REENTRENAMIENTO (30 HORAS)	REENTRENAMIENTO (30 HORAS)	
ESPECIALIZACION (60 HORAS) * AEROPORTUARIA SECTOR FINANCIERO COMERCIAL EDUCATIVA EVENTOS PUBLICOS HOSPITALARIA PORTUARIA INDUSTRIAL RESIDENCIAL MEDIOS TECNO. PETROLERA TURISTICA ENTIDADES OFICIALES , MINERA GRANDES SUPERFICIES TRANSPORTE MASIVO	ESPECIALIZACION (60 HORAS) PERSONAS MERCANCIAS MANEJO DEFENSIVO TRANSP. VALORES PROTECCIÓN A DIGNATARIOS	ESPECIALIZACION (60 HORAS) AEROPORTUARIA SECTOR FINANCIERO COMERCIAL EDUCATIVA EVENTOS PUBLICOS HOSPITALARIA PORTUARIA INDUSTRIAL RESIDENCIAL MEDIOS TECNO. PETROLERA TURISTICA ENTIDADES OFICIALES , MINERA GRANDES SUPERFICIES TRANSPORTE MASIVO	ESPECIALIZACION (60 HORAS) COORDINADOR DE MEDIOS TECNOLOGICOS INSTALADOR DE MEDIOS TECNOLOGICOS	ESPECIALIZACION (60 HORAS) SUPERVISOR DEFENSA CONTROLADA DETECCION EXPLOSIVOS DETECCION NARCOTICOS DETECCION MONEDA BUSQUEDA Y RESCATE	ADMINSITRACION DE SERVICIOS DE V.S.P. JEFES DE RECURSOS HUMANOS JEFES DE OPERACIÓN DE EMPRESA DE V.S.P. ESPECTACULOS PUBLICOS JEFES DE SEGURIDAD E DEPARTAMENTOS COORDINADORES DE MEDIOS TECNOLÓGICOS INSTALADORES DE EQUIPOS PARA LA VIGILANCIA Y S.P. CICLOS DE CAPACITACION EN VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA
PROFUNDIZACION (30 HORAS)	PROFUNDIZACION (30 HORAS)	PROFUNDIZACION (30 HORAS)	PROFUNDIZACION (30 HORAS)	PROFUNDIZACION (30 HORAS)	

No obstante lo ya expresado respecto a los valores éticos y morales que debemos respetar en todos los órdenes, existen reglas de comportamiento establecidas en la función del personal de seguridad de "Disposiciones de Servicio" y se establecen las siguientes obligaciones:

Sin perjuicio de la observancia de las disposiciones que reglan en general las relaciones entre los trabajadores y los empleadores, los vigilantes deberán ajustarse a las siguientes disposiciones:

1. Prestar personalmente el servicio con responsabilidad, eficiencia, capacidad y diligencia. En el lugar, horarios y forma que se determinen en las disposiciones reglamentarias correspondientes.
2. Dar cumplimiento estricto a las órdenes impartidas por sus superiores jerárquicos con atribuciones y competencia, así como del usuario que adquiere el servicio y que tengan por objeto la realización de actos del servicio.
3. Guardar el secreto y observar la máxima discreción para los asuntos relativos a la empresa de quien dependa, el establecimiento donde preste el servicio o la persona cuya custodia le haya sido encomendada.
4. Informar al superior inmediato que corresponda de todo acto o procedimiento que llegue a su conocimiento y que pueda causar un perjuicio a su empleador, a la empresa al servicio o que implique la comisión de una falta o delito.
5. Observar en sus funciones o fuera de ellas, una conducta que no afecte ni ofenda la moral y las buenas costumbres.
6. Mantener el orden en su puesto de trabajo
7. Llevar consigo la Cédula de ciudadanía, Credencial de la superintendencia de vigilancia, Carnet de la empresa, Tarjeta del I.S.S. (EPS), ARP, Permiso de tenencia o porte de arma, y devolver la credencial cuando cese su relación de dependencia con el mismo, cualquiera que sea el motivo.
8. Mantener actualizado su domicilio real en su hoja de vida que se tenga en la empresa o empleador. En ese domicilio serán practicadas la entrevista a la familia y la visita de seguridad domiciliaria, así como las notificaciones inherentes a la relación de trabajo.
9. Dar un trato respetuoso y digno a los trabajadores, además de Guardar absoluto respeto a la dignidad personal del trabajador, a sus creencias y sentimientos. Cumplir el reglamento y mantener el orden, la moralidad y el respeto a las leyes.
10. Guardar rigurosamente la moral en las relaciones con sus superiores y compañeros. Prestar la colaboración posible en casos de siniestro o de riesgo inminente que afecten o amenacen las personas o cosas de la empresa o establecimiento.
11. Observar con suma diligencia y cuidado las instrucciones y órdenes preventivas de accidentes o de enfermedades profesionales. Abstenerse de ejecutar o autorizar cualquier acto que vulnere o restrinja los derechos de los trabajadores o que ofenda su dignidad.

OPERADOR DE MEDIOS TECNOLÓGICOS

Es la persona natural que en la prestación del servicio se le ha encomendado como labor la interpretación de las diferentes señales tales como: aperturas, cierres, sensores de movimiento, botones de pánico, cámaras remotas, detectores de rompimiento de contacto magnético, sensor de ruptura de vidrios, sensores de vibración.

ACREDITACIÓN COMO VIGILANTE (CREDENCIAL)

15

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 con 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.

ACREDITACIÓN COMO OPERADOR DE MEDIOS TECNOLÓGICOS (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 con la normatividad vigente.

La credencial deberá estar vigente y el cargo allí especificado corresponderá a las funciones que desempeñe, lo que implica que el operador de medios tecnológicos 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 con licencia expedida por parte de la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada.

VIGILANCIA ELECTRÓNICA

La vigilancia electrónica comprende que las empresas y cooperativas de vigilancia y seguridad privada realicen la prestación de su servicio a través de medios tecnológicos debidamente autorizados por la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, y se puede prestar en las áreas residenciales, las empresas, los establecimientos comerciales, financieros e industriales.

MONITOREO DE ALARMAS

Monitoreo permanente de sistemas electrónicos de seguridad, instalados en empresas, establecimientos comerciales, financieros, industriales y en el sector residencial, que emiten información recibida y atendida por una Central de Monitoreo.

CIRCUITO CERRADO DE TELEVISIÓN (CCTV)

Un circuito cerrado de televisión es un medio de protección activa que permite realizar a distancia y en tiempo real, el control general de áreas e instalaciones, que lo

convierten en un medio eficaz de vigilancia exterior, perimetral, interior y puntual
Circuito Cerrado de Televisión CCTV.

16

Capítulo 4 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 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).

Capítulo 5 PARA TENER EN CUENTA CON APOYO DE LA COMUNIDAD

- Recuerde que usted puede ser quien evite un acto terrorista.
- Colabore con el personal de Seguridad Privada.
- Los vigilantes privados cumplen con su función y ayudan al bienestar ciudadano.
- Al entrar a un establecimiento público, apague el carro para ser revisado.
- Cuando el personal de seguridad con caninos le indique alguna recomendación frente al vehículo, acéptela, es por el beneficio del canino y de su seguridad.
- Si usted observa algo sospechoso que pueda afectar la seguridad de su familia o de otros ciudadanos, acuda de inmediato a un guarda de seguridad. Él, por intermedio de la Red de Apoyo y Solidaridad Ciudadana, podrá ayudarle.

- No olvide respetar los derechos de los demás para que no sean vulnerados los suyos.

17

¿Que debe hacer un ciudadano que necesite contratar servicios de Seguridad Privada?

1. Verificar que la empresa que ofrece el servicio este debidamente autorizada por la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada.
2. Verificar que la licencia de funcionamiento esté al día y puedan prestar el servicio.
3. Solicitar un paz y salvo ante la Superintendencia que mostrará las posibles Multas y sanciones que se le haya impuesto por incurrir en algunas Irregularidades.

¿Cuáles son los riesgos que se corren al contratar con Servicios NO formales de Seguridad Privada? :

1. Multas a los ciudadanos que contraten empresas no autorizadas, que pueden ir hasta 20 SMLMV.
2. Sanciones a las empresas que ofrezcan servicios sin previa autorización
3. Riesgos personales y familiares al entregarle su seguridad a un desconocido que seguramente no está capacitado y no se conocen sus antecedentes judiciales.
4. Al contratar con ilegales la SuperVigilancia no tiene como intervenir cuando se quiera interponer una queja contra la empresa, en cumplimiento de su función de control, inspección y vigilancia.

¿Y para denunciar irregularidades presentadas?

Los ciudadanos que en algún momento sientan sus derechos vulnerados, los invitamos a que denuncien en:

1. El teléfono 327400 Ext. 3300 – 3301 –3900 3920 – 3010 Bogotá DC.
2. En la página de Internet en el espacio: quejas@supervigilancia.gov.co
3. Enviar un Fax: 3274017 – 3204022.

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.

Capítulo 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°.

18

Estas redes están distribuidas en los Comandos de Policía Metropolitana y en Departamentos de Policía de las ciudades, 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.

Capítulo 7 LA SEGURIDAD: CONCEPTOS Y SUS GRANDES ÁREAS DE ACCIÓN

El fundamento constitucional de la seguridad y protección a la que tiene derecho toda persona en Colombia, lo encontramos en el “Artículo 2° Son fines esenciales del Estado: servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación; defender la independencia nacional, mantener la integridad territorial y asegurar la convivencia pacífica y la vigencia de un orden justo.

Las autoridades de la República están instituidas para proteger a todas las personas residentes en Colombia, en su vida, honra, bienes, creencias, y demás derechos y libertades, y para asegurar el cumplimiento de los deberes sociales del Estado y de los particulares”. La evolución y enunciación de un conjunto de normas garantistas dentro de la Carta Magna Colombiana, al menos en teoría, representa un logro muy significativo y esperado por parte de nuestro pueblo en lo que a materia de seguridad ciudadana se refiere.

Haremos algunas consideraciones de esta norma atendiendo a la materia que nos ocupa: la seguridad, su concepto y tratamiento. Consideramos que el legislador fue muy preciso al redactar esta norma. Le impone el constituyente claramente al Estado, una de sus obligaciones más elementales y sagradas con respecto a sus ciudadanos: la de

protegerlos ante los riesgos y amenazas de que sean objeto en su territorio, bien por las conductas de otras personas o bien por efectos de emergencia que suponemos derivan de desastres naturales, expresándolo claramente como “proteger a todas las personas residentes en Colombia, en su vida, honra, bienes, creencias, y demás derechos y libertades”. Pienso que aquí, el legislador reconoce de derecho una realidad social que aqueja a Colombia de hoy, más que cuando se promulgó la Constitución: la delincuencia o la criminalidad (la violencia) como un problema de orden público, que nosotros, a la luz de la bioética, consideramos como un problema de salud pública, quizás sólo comparable con la situación que padeció la década de los años '80, producto de la guerrilla, el sicariato y el secuestro y que tanta sangre colombiana hizo derramar.

En una segunda parte de la norma, el legislador involucra directamente al ciudadano en una de las áreas de la seguridad ciudadana cuales son los programas de prevención, tomando este concepto un sentido amplio que no se circunscribe exclusivamente a un área en particular, como podría ser los programas de prevención del delito. Hace mención a las áreas de seguridad ciudadana (aunque no define que entiende por ella), así nació la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad privada, dándole potestad a los particulares de administrar y dirigir ciertos sectores de la seguridad en nuestro país.

Cabe destacar, que la seguridad así entendida por la constitución ubica dentro del conjunto de Derechos Civiles que se contienen en el Capítulo III, del Título III relativo a los Derechos Humanos y Garantías, y de los Deberes, por lo que se trata de un derecho humano fundamental que debe ser garantizado por todo Estado. Sin la existencia de una debida seguridad, se ponen en riesgo y estarían en tela de juicio otra serie de derechos fundamentales, entre los que se destaca como principal: el derecho a la vida contemplado en el artículo 11 en los términos siguientes: “El derecho a la vida es inviolable. Ninguna ley podrá establecer la pena de muerte. Mas sin embargo los homicidios en Colombia están en números escalofriantes, y esta situación vulnera toda sensación o concepto de seguridad que se quiera tener en la sociedad. Nuestro país no es definitivamente un país seguro porque las personas, si bien tienen nominalmente derecho a la protección y a la seguridad, tal y como lo vimos arriba escrito en el artículo 11 de la Constitución, en la práctica, en el día a día no es así; y nótese que nos estamos refiriendo al concepto de la “seguridad ciudadana”, puesto que hay otros tipos de “seguridades” tan importantes como esta, como por ejemplo, la seguridad jurídica; o la seguridad alimentaria, o la seguridad sanitaria, que tienen una vinculación muy estrecha con la seguridad física de las personas; y ello es lógico, porque cualquiera sea el tipo de seguridad que analicemos, dependerá, como todo lo que hace el ser humano en el planeta, de sus conductas.

En Colombia se atenta contra la seguridad jurídica, no sólo cuando no se sanciona al delincuente que ha cometido un homicidio u otro delito que merezca una pena

corporal, sino cuando la justicia que se aplica llega de forma retardada (cuando llega) o cuando el sistema carcelario no es capaz de garantizarle la vida a ninguno de los²⁰ internos, como lo dice la norma constitucional. No puede tampoco haber seguridad alimentaria, cuando por la inexistencia de la seguridad física de las personas que trabajan en los campos, se producen los secuestros casi a diario en cualquier parte del territorio nacional, lo que se traduce en una conducta inhibitoria del productor quien termina abandonado la tierra, siendo desplazados en busca de otra actividad económica y productiva que considera más segura, creando los cordones de miseria en las ciudades. Y mucho menos puede lograrse una seguridad sanitaria, cuando ocurren situaciones tan ilógicas de corrupción, que se deben de investigar los hospitales por la procuraduría y la contraloría porque los directores se apropian de los dineros de la salud, la avalancha de tutelas no paran y la sobre facturación de medicamentos y cirugías, dejo en ceros el presupuesto de la salud, que lastima. Estamos en un Estado absolutamente irresponsable, incapaz, ineficiente y corrompido que no da muestras de garantizar el derecho a la vida como gerente de salud. Y lo peor: somos un país garantista que dice proteger y creer en los Derechos Humanos...Y fíjense, apreciados lectores, que todo parte de la falta de seguridad ciudadana; concepto vital; y eso sin decir las consecuencias que en el mundo económico genera la ausencia de seguridad en la sociedad, que podemos sintetizar en la disminución de la dinámica del aparato productivo nacional y en la desmotivación de la inversión de capitales nacionales y extranjeros en la economía nacional, puesto que pierde sentido invertir en un país, donde en cualquier momento los inversores pueden ser asesinados por la delincuencia. Es allí donde la seguridad privada, a través de sus guardas, escoltas y operadores de medios tecnológicos con sus centrales de monitoreo, cumplimos una misión y labor vital para la seguridad de nuestro país, ya que el anuncio de la superintendencia en el 2012, hace el anuncio de un gran número de personas vinculadas a esta noble pero efectiva labor, A la fecha, han reportado los números de 61 Escuelas y 4 Departamentos de Capacitación con un total de 493.355 registros. Ofrezco excusas al lector y estudiante de seguridad, si sintiese que ha existido por mi comentario, una desviación del tema.

Capítulo 8 CIRCUNSTANCIAS GENERADORAS DE INSEGURIDAD

Las circunstancias generadoras de inseguridad pueden obedecer a múltiples causas: a) por la acción de la naturaleza.

b) por la acción del hombre.

c) por la combinación de ambas anteriores,

d) por las fallas de los equipos o bienes creados por el hombre, entre otras tanta que pueden señalarse.

En el caso de un centro comercial, por ejemplo, la reacción de la organización o del dispositivo ante una conducta punible penalmente de una persona, buscaría el

“control” de dicha persona, entre otras cosas, por mandato legal para evitar la impunidad de su hecho. 21

En conclusión, el concepto de seguridad analizado sugiere la apuesta a la desmotivación y a la capacidad de reacción de la organización de seguridad. Y cuando el usuario o visitante en un condominio u hotel sabe que existe tal ente con esa capacidad o poder de seguridad, entonces, es cuando se sumerge en una “sensación o emoción” de protección por algo intangible y desde ese instante es cuando realmente comienza a “sentirse seguro”. Por eso, yo me atrevo a dar el siguiente concepto de seguridad, para que los guardas de seguridad y los jefes de seguridad lo integren en su actividad diaria: “Es la sensación que percibe una persona, irradiada por quienes tienen la capacidad y responsabilidad de disponer los factores humanos y tecnológicos especialmente preparados y diseñados para disuadir, disminuir y controlar los eventos de riesgos o dañosos, que puedan producirse en un espacio y tiempo determinado, bien por la acción de la naturaleza, del hombre, o producto de la combinación de ambos”.

Capítulo 9 EL PROFESIONALISMO DEL PERSONAL DE SEGURIDAD

Queremos significar y dar toda la importancia que el tema de la seguridad tiene en la sociedad moderna. Tiene vinculaciones directas con otro concepto del cual se nutre y que es el de “prevención”, otro de los grandes conceptos que agrupa la noción de la seguridad. La prevención en todos los órdenes de la vida del ser humano tiende a preservar nuestro instinto natural de la vida y representa una serie de conductas; una forma de ver y vivir la vida, atendiendo a una serie de normas, que junto a otros comportamientos del ser humano, redundan en su sensación de seguridad ante su entorno natural y también en la sociedad que lo acobia. La prevención (de riesgos, de enfermedades, de delitos, de circunstancias dañosas para la existencia del ser humano en el planeta Tierra) constituye de suyo, un parámetro de medición de su nivel de desarrollo; en consecuencia, siendo la prevención un subconjunto de la seguridad (por decirlo de alguna manera) ésta viene a representar la consecuencia de esa sumatoria de conductas humanas y del avance de su tecnología para lograrla al más alto nivel posible. Sin la construcción del puente o del camino de la seguridad, el tránsito del ser humano hacia los máximos niveles de evolución a los que ha arribado, no hubiesen sido posibles de lograr, ni mucho menos de continuar. Es evidente que el ser humano aprende de sus experiencias, pero también lo es, que su pensamiento abstracto es el que le permite adelantarse a la ocurrencia de factores para prevenirlos; para disminuir sus impactos dañosos; o en todo caso, para controlarlos.

Y en el caso que nos ocupa, cuando estamos hablando especialmente sobre la seguridad de los usuarios en los inmuebles, comprendemos que es una materia multifacética, que requiere el manejo de distintas variables en un mismo tiempo y espacio, y que la gerencia integral de estas variables deben estar en manos de personas con determinados conocimientos y perfiles profesionales, para poder atenderlas y

brindar a los usuarios de los centros comerciales, residenciales, industrial, minera, petrolera y turísticos, el más alto nivel que se merecen mientras estén desarrollando sus vidas en estos inmuebles. 22

Capítulo 10 LA SEGURIDAD INTEGRAL

Estas áreas son:

LA SEGURIDAD INDUSTRIAL

El objetivo fundamental de esta área es la de proteger a los trabajadores de accidentes de trabajo, como consecuencia inadecuado de herramientas o maquinaria; o bien, por falta de mantenimiento de éstas.

Asimismo, procura proteger a las personas contra enfermedades originadas por las condiciones de trabajo. En este sentido, “la seguridad industrial es un derecho social y legal establecido por una demanda de la sociedad y como una obligación entre gobernantes y gobernados”. Su ámbito de acción está determinado esencialmente por:

- a) La prevención de accidentes: instalación de señales restrictivas, informativas y preventivas; símbolos de colores en depósitos; áreas comunes de riesgo, maquinaria, etcétera.
- b) La capacitación y adiestramiento de personal: manejo de productos químicos, maquinaria, calderas, recipientes a presión, equipo de seguridad, etcétera.
- c) El manejo de productos tóxicos.
- d) La prevención de enfermedades: instalación de equipos, cuidados de la piel, levantamiento manual de carga, etcétera.
- d) La creación de comisiones mixtas: revisión periódica de maquinaria, instalaciones, condiciones de trabajo, programas de capacitación, adiestramiento, etcétera.

LA SEGURIDAD FÍSICA

En Colombia los técnicos a esta materia le dan el nombre de protección, y nos dice que es la segunda pierna de la seguridad y comprende los siguientes aspectos:

- **Protección a personal clave de empresas:** contra atentados, secuestro, homicidio, asalto en:

- a) su residencia.
- b) sus viajes, traslados, convenciones y reuniones.
- c) los centros de recreación.

- **Protección a las instalaciones:** contra robo, sabotaje, asalto, explosión, intrusión delincriminal. Tales instalaciones podemos enunciarlas las más vulnerables así:

- a) infraestructura eléctrica.
- b) laboratorios
- c) cómputo

- d) planta de emergencia
- e) bodega
- f) fórmulas confidenciales
- g) caja de pago.

- **Protección a valores:** contra daño intencional, fuga de información. Otros aspectos que atiende esta protección son:

- a) traslado de efectivo (dinero, pagares, títulos valore, acciones)
- b) cajas de pago
- c) compra, carga y traslado de materiales
- d) identificación y control de empleados
- e) vigilancia de vehículos
- f) investigación interna.

Protección a información, continuidad comercial e imagen.

En síntesis, podemos inferir que la seguridad física tiene que ver más con el manejo, uso, diseño y su aplicación de la “organización” para la seguridad (incluyendo los dispositivos tecnológicos) en las instalaciones de:

- a) barreras (mallas, muros, construcciones) garitas
- b) accesos, peatonales, vehiculares, porterías y recepciones
- c) iluminación de áreas vigiladas
- d) vigilancia (debe incluirse la vigilancia humana y electrónica)
- e) comunicaciones.
- f) Perros en control de ataque, explosivos o estupefacientes, de acuerdo a la actividad del servicio prestado.
- g) Todos aquellos que nos ofrece la tecnología, como circuitos cerrados de televisión, detectores de metales, detectores de movimiento y calor, detectores de humo, inundaciones y alarmas.

Asumimos la comunicación de la organización de seguridad en la aplicación de todos sus procedimientos de disuasión y de reacción, ante los riesgos que se materialicen o se presenten como amenazas en determinada instalación.

La importancia de la seguridad física: coincidimos con otro postulado cuando señala que: “la potencialidad de la delincuencia depende de la efectividad de la protección, pero todo acto ilícito puede reducirse y evitarse”; tan es así, que precisamente existe también en la gerencia pública el diseño de políticas de prevención del delito, donde la información que se le puede dar al ciudadano de los modus operandi de los delincuentes, así como la distribución geográfica de los delitos, de su frecuencia y de los estudios de las víctimas (victimología), permiten al ciudadano concienciar una serie de conductas para modificarlas en pro de su propia protección individual.

En materia de seguridad física existen una cantidad de elementos que proporcionan seguridad; que han sido pensados, evaluados y probados para disminuir la sensación de inseguridad en las instalaciones y para evitar la aparición de los riesgos o en todo caso, su control cuando ocurran. Debemos recordar que estos elementos también son estudiados por los delincuentes que poco a poco van superándolos, lo cual provoca el surgimiento de nuevas herramientas, metodologías y estrategias para lograr mejores resultados en cuanto a la seguridad física se requiere. Es la lucha constante del bien y del mal lo que hace avanzar a la tecnología en materia de seguridad. No olvidemos que el delincuente siempre actuará con el factor sorpresa a su favor y con la ventaja de haber evaluado con anterioridad los puntos débiles de una instalación para vulnerarla: sus accesos más desprotegidos; sus rutas de escapes; la presencia policial o de cuerpos de seguridad en la zona; los refugios o sitios de “escondite” para evadir su captura (recordemos aquí que lo que antes decíamos: el delincuente siempre cree y confía en su impunidad absoluta, a tal punto, que dentro de su cultura existe una serie de ritos que hacen dependiendo de la acción criminal a realizar, que creen ayudarlo para garantizar tal impunidad); contra todo esto tiene que enfrentarse la seguridad física y de allí su importancia.

Capítulo 11 DEL VIGILANTE

VIGILANTE. Empleado de una empresa cuya labor es dar protección a personas naturales o jurídicas de derecho público o privado y a bienes muebles o inmuebles, en un lugar determinado. Otra definición que podríamos dar, 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.

O también podemos decir que es El hombre de Seguridad, habiendo tomado la vigilancia como profesión y medio habitual de vida, debe considerar que no es simplemente un individuo que vistiendo un uniforme representativo de la empresa se encuentra en un puesto u objetivo determinado observando y esperando el paso de las horas: el vigilante es mucho mas, dadas las responsabilidades que conlleva su sola presencia en un lugar determinado; su permanente estado de alerta y su capacitación le permitirán actuar preventivamente, ya que de eso se trata básicamente la seguridad así mismo se compromete a cumplir con lo establecido.

UN BUEN VIGILANTE Es la persona que cumple con su deber en forma completa, con lujo de detalles, con iniciativa, mejor de lo ordenado y no necesita que le estén recordando sus consignas.

- Es la persona solicitada en los mejores puestos por su buen desempeño, logra satisfacer al usuario y a sus superiores. Es acreedora de estímulos, premios, promociones permisos especiales.
- Es la persona que no será despedida de su cargo.

UN MAL VIGILANTE

- Es la persona que no cumple con su deber a conciencia. Está en el puesto por pura necesidad o por influencias.
- Es la persona que no quiere a la empresa ni al trabajo que desempeña. Siente envidia y crea dificultades a los compañeros que verdaderamente trabajan por gusto.
- Es la persona que falta continuamente, da disculpa ante su mal desempeño y nunca reconoce sus faltas.
- Es una persona que pierde su empleo con facilidad y nunca tiene estabilidad.
- Es la persona que no tiene plena conciencia de la responsabilidad de su cargo, del concepto de “SEGURIDAD” y no sabe la implicación que tiene su mal desempeño en la seguridad del usuario.

PERFIL DE UN VIGILANTE MODERNO

VALORES

- 1.- **Respetar a los otros y a sí mismo:** El vigilante que se auto respeta y sabe respetar a los otros, eleva la calidad de vida de ambos, pues sabe recibir opiniones, se considera ser humano, se siente digno y esto en conjunto se transmite al medio, creándose una vida interior rica.
- 2.- **Empatía:** Saber escuchar y ser comprensivo. Saber ponerse en el lugar de los demás. Tratar de buscar soluciones a los problemas que se les presenten a sus compañeros de trabajo en las labores diarias de seguridad.
- 3.- **Autocrítica y análisis:** Es el reconocer los aciertos y enmendar errores. Analizar el por qué se originaron los errores y cuál es su repercusión. Es una facultad que un individuo moderno e innovador debe poseer.
- 4.- **Elevada autoestima:** Es luchar contra la frustración de un mercado consumista, poseer fuerzas, sentir que se aporta a la sociedad, y que ésta lo necesita. Facultad que no debe faltar en las personas innovadoras sujetas a continuos cambios dentro del servicio de seguridad.
- 5.- **Equilibrio emocional:** Ante la eventualidad debe existir en sí la tranquilidad y el actuar en forma normal, ya que usted como vigilante está expuesto a diversas situaciones. Todo guarda de seguridad debe poseer este rasgo, pues los desafíos impuestos por los cambios, son demasiado duros. Aunque no es fácil detectar este factor, no se debe dejar de lado.

6.- **Honestidad, Honradez, Lealtad:** Estos tres conceptos bien radicados en la sociedad, en las organizaciones son básicos. Se necesita cada uno de ellos para saber creer y confiar en los demás. Siendo así, la empresa de seguridad pone en manos de los vigilantes, información y tareas importantes, por lo tanto se crea una relación laboral transparente.

7.- **Ser Emprendedor:** Con todos los cambios que se producen aceleradamente, los guardas no se pueden quedar atrás, necesitan de energía, vitalidad y, sobre todo, deseos de surgir por la vía sana.

8.- **Perseverancia:** La persona que consigue lo que ha deseado, no debe limitar sus capacidades, debe tener valentía y espíritu de superación, así se mantendrá en el tiempo.

9.- **Ética:** Ser correctos y actuar en el marco de los principios individuales y sociales, que yacen en el ambiente interno y externo a la organización así como de los usuarios quienes compran el servicio de seguridad.

10.- **Colaboración y Cooperación:** Es un requisito importante, pues en la empresa de seguridad, ya sea en cualquier nivel de la organización, se requiere de mucha colaboración y cooperación, sobre todo cuando se habla de trabajo en equipo.

11.- **Puntualidad y Responsabilidad:** Todo trabajo de seguridad lleva implícito estas dos cualidades, para lograr un buen funcionamiento y una buena retroalimentación, y con esto lograr el compromiso y la seriedad por parte de todo el personal.

12.- **Responsabilidad y Madurez:** Dirigido principalmente a todos los vigilantes a distancia o en puestos alejados, los cuales no serán controlados periódicamente sino que serán evaluados por sus resultados, no es necesario que el supervisor este encima para cumplir con sus obligaciones.

13.- **Comprometido con la Atención al Cliente:** En la empresa de seguridad moderna, el cliente es considerado un elemento perteneciente a la organización, quien busca satisfacer sus necesidades a través de la obtención de bienes y servicios que ésta produce, en nuestro caso la seguridad. El vigilante debe adquirir un compromiso real con su atención.

HABILIDADES Y DESTREZAS

1.- **Gran capacidad de Análisis:** Dentro del ámbito de las tareas que debe desempeñar el vigilante, al momento de utilizar o desechar la información requerida para el cumplimiento de ellas, sobre todo cuando se trabaja sin supervisión directa.

2.- **Pensamiento Estratégico:** Tener siempre presente, cuales son los objetivos y misiones empresariales de seguridad. Adaptar el trabajo individual en pro de la visión y misión empresarial. Transmitir visión a los demás, los guardas de seguridad siempre deben tener visión para progresar y hacer mas grande su empresa, no limitarse a lo necesario.

3.- **Capacidad de Gestión:** Entender que el concepto de “Gestión” va más allá del concepto “Administración”. Se debe abandonar posturas mecanicistas; adoptar posturas orgánicas y sistémicas, el simple de hecho de ser vigilante, no implica que su aporte a la gestión mejorara el servicio y los usuarios quedaran satisfechos.

4.- **Interactuar con otras Culturas de Sistemas de Valores:** Aprender a interrelacionarse con otras culturas existentes dentro de la misma empresa de seguridad, ya que con los tratados de comercio firmados por Colombia, vamos a tener presencia de muchas personas. Interactuar con personas pertenecientes a otros departamentos. Alentar la ayuda mutua entre los distintos subsistemas organizacionales, en pro de objetivos de interés común, que es la seguridad y el bienestar.

5.- **Apertura:** Saber Trabajar en Interrelación con los demás Profesionales de la Empresa de seguridad, así como de los usuarios: Comerciales, juristas, ingenieros, responsables de marketing, etc., capacidad para trabajar en equipo, en torno a un grupo de proyectos o círculos de calidad. También se refiere a vivir las realidades existentes más allá del propio ser.

6.- **Capacidad para Trabajar en Equipo:** Trabajar en equipo ayuda a obtener soluciones más integrales, y por lo tanto, permanentes para el problema o desafío que se emprende, y además permite a los individuos integrantes del equipo, comprender las necesidades y restricciones que enfrentan otras áreas de la empresa de seguridad.

7.- **Inspira y Motivar:** Ser capaz de transmitir positivismo y optimismo a los demás en sus puestos de trabajo de seguridad. Ayuda mutua para realizar el trabajo y aliviar la carga laboral. Ser capaz de crear desafíos y estímulos entre sus compañeros, récord de operatividad y demás.

8.- **Estimular el Compromiso:** Ser comprometido y estimular el compromiso de los demás con el trabajo de seguridad, con la visión, misión, objetivos grupales y empresariales.

9.- **Crear Sinergia:** Comprender que “El Todo”, es siempre superior a la suma de las partes. Alentar el trabajo en equipo o en red, y así obtener mejores resultados de la interacción grupal.

10.- **Buen Comunicador:** Disponer de una cierta aptitud para la comunicación activa y poseer la capacidad y la disposición para establecer una comunicación fluida y permanente con los compañeros y usuarios.

11.- **Lidiar con Conflictos:** Aprender a enfrentar conflictos (personales, grupales) Aprender a tratar con gente conflictiva, y convertir el conflicto grupal en una discusión de la cual se obtengan resultados positivos y productivos. Colaborar en la suavización de roces entre vigilantes y usuarios, alentar el diálogo.

12.- **Ejercer Liderazgo:** Auto-liderazgo (auto-motivación, auto-dirección, autocontrol) Capacidad para evaluar rápidamente situaciones, tomar iniciativa y con

facilidad de adaptación. El trabajo es cada vez más responsable de sus horarios, de su modo de trabajo, de su relación con la empresa y de su función.

28

Liderazgo Grupal: Ser líderes dentro del grupo. Deseos de participar e interactuar con los demás, y así obtener mejores resultados.

13.- **Adaptación al Cambio:** Poseer espíritu pro-activo. Perder el temor al cambio. Ser partícipes activos de programas de desarrollo organizacional. Poseer flexibilidad. Este es un requisito fundamental para quienes enfrentan distintos, ambientes, horarios, etc.

14.- **Inspira Confianza:** El orden, la disciplina, el compromiso, entre otros caracterizan al trabajador de seguridad que inspira confianza y respeto a los demás.

15.- **Autonomía:** Al realizar labores en un lugar geográfico distinto al de la organización y sin supervisión directa.

16.- **Negociar:** Capacidad de llegar a acuerdos justos y benéficos, para la persona propia y para los demás.

17.- **Asertivo:** Tomar las decisiones correctas ante hechos puntuales y difíciles de resolver, que se presenten.

18.- **Síntesis y Planeamiento:** Ser directo, no evadir responsabilidades. Ser partícipes activos del planeamiento de objetivos y estrategias empresariales y de seguridad.

19.- **Intuición:** Capacidad para intuir posibles fallas, riesgos o falencias en el lugar de trabajo. Habilidad para descubrir alteraciones en la información, entornos desagradables de trabajo de seguridad y buscarle una solución a aquello.

20.- **Actuar Bajo Presión:** Evitar el decaimiento ante excesos de trabajo y plazos establecidos. Poseer equilibrio emocional. Capacidad para trabajar largas jornadas laborales, cuando los servicios lo requieren.

CONOCIMIENTOS DEL VIGILANTE

1.- **Evaluar Riesgos:** Porque para tomar decisiones y actuar en forma rápida y correcta, se debe evaluar en forma clara y precisa las acciones a seguir.

2.- **Descomponer Objetivos:** Para alcanzar un objetivo global, se debe poseer un conocimiento cabal de éste, para descomponer aquel en objetivos específicos, ya sea individual o grupal, para la unidad a la que se pertenece, ya que los servicios de seguridad son diversos etc.

3.- **Monitorear Logros y Presupuestos:** Visualizar que a través de las personas y de la tecnología existente en la empresa de seguridad, se logren los objetivos esperados, sin excederse del capital que se posee para llevar a cabo las tareas.

4.- **Saber Negociar:** Poseer conocimiento sobre negociación individual y colectiva. Sobre todo ahora que el trabajador posee más derechos laborales y usted como vigilante es el puente entre el gerente y estos.

5.- **Saber Utilizar la Tecnología:** La empresa moderna ha desarrollado tecnología de punta y necesita personal capacitado para utilizarla, la operación de medios tecnológicos en seguridad.

6.- **Con una Nueva Formación:** En el futuro ya no habrá dos épocas, la del estudio y la del trabajo, sino una unidad en acción. En este sentido la empresa debe favorecer a las personas, para que construyan su diseño de proyecto formativo (capacitación, plan de carrera) Se necesita de parte del individuo, espíritu de superación y ganas de aprender nuevas cosas.

7.- **Amplia Visión de los Objetivos Empresariales:** Ya que el trabajador de seguridad moderno participa plenamente en la toma de decisiones de la empresa, debe tener claros los objetivos de ésta para ser asertivo en un momento determinado.

8.- **Poli-funcionalidad:** Este es uno de los rasgos que el trabajador de seguridad moderno debe poseer con mayor intensidad. El vigilante actual debe estar capacitado para laborar en cualquier segmento de la empresa y saber llevar a cabo las tareas que se le exijan o se le presenten en algún momento determinado. Es realizar un trabajo que no esté específicamente definido dentro de sus responsabilidades.

9.- **Conocer la Empresa en Forma Interna y Externa:** En la forma interna el vigilante moderno debe conocer e interactuar con las personas, debe conocer también las estrategias empresariales, la misión y visión de la empresa y la estructura en sí. En forma externa debe saber lo que el cliente o usuario necesita. También estar actualizados con las exigencias del mercado actual en seguridad.

Capítulo 12 UNIFORMES Y PRESENTACIÓN PERSONAL DEL VIGILANTE

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 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.

- Utilice la gorra o cubrecabezas en todo momento y bien puesta.
- Corte de cabello y afeitada permanente, las mujeres deben tener el cabello recogido y no pueden utilizar aretes largos ni pulseras en las manos.
- Camisa limpia y planchada, corbata en su sitio.
- Vestido planchado y pliegues del pantalón bien formado.
- Zapatos reglamentarios bien lustrado, medias de color ordenado.
- Linterna personal
- Monedas, para llar en caso de emergencia si no cuenta con celular.
- Bastón de mando o Tonfa,
- Arma de defensa personal si el servicio lo requiere.
- Credencial y documentos al día.

- Placa de identificación y apellido
- Hay empresas que por sus condiciones especiales se deben portar otros elementos de seguridad industrial como Casco, tapa oídos, gafas de seguridad, guantes, botas antideslizantes o con punta de acero y demás que determine la empresa.

30

Capítulo 13 OBLIGACIONES DEL VIGILANTE

1. Presente en su puesto de trabajo, con antelación debida, a los efectos de enterarse de las novedades que haya en el servicio o recibir con relación al mismo, las instalaciones correspondientes, se conoce también como presentación del puesto. 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. Realizar los controles de acceso, conforme lo establece el presente manual y según lo determinado por la empresa de vigilancia y seguridad privada. Ejemplo: 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. Parqueaderos internos y externos. Depósitos. Terrazas. Ascensores. Escaleras. Parte periférica de la zona residencial. Otros suscritos dentro del contrato de trabajo.
2. Salvo causa debidamente justificada, no abandonar su puesto de vigilancia, aun cuando no haya sido relevado a la finalización de su respectivo turno de servicio, en cuyo caso, y a los efectos de que se adopten al procedimiento debido, hará saber esa circunstancia al superior jerárquico que corresponda. 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 y bajo ninguna circunstancia se debe abandonar el puesto de trabajo.
3. Poner especial cuidado a los bienes que se someten a su custodia, manteniéndose siempre bien atento para evitar robos, hurtos o daños.
4. Usar la totalidad de las prendas que comprendan el uniforme, manteniéndolo limpio y en buen estado de presentación, con absoluta prohibición de usarlo fuera de su lugar de trabajo, debiendo devolverlo en las mismas condiciones a efectos de uso cuando cese su relación con la empresa, así como los entregados por seguridad industrial.
5. Cuidar y mantener el buen estado de conservación y funcionamiento del arma y munición que eventualmente se le confíe, la cual en ningún caso ni circunstancia podrá retirarla del objetivo en que se halle prestando el servicio.

6. El vigilante no deberá consumir bebidas alcohólicas ni sustancias controladas psicotrópicas durante el servicio, ni concurrir al mismo bajo efectos de haberlas ingerido. Entregar el puesto a un vigilante en estas condiciones, equivale a dejarlo abandonado, por ningún motivo se deje relevar y llame a la empresa, informe la novedad.

7. Los supervisores en los distintos turnos deberán tomar las anotaciones necesarias con el objeto de que el personal se notifique de las órdenes consignadas que deberán ser complementadas durante la prestación del servicio. Las notificaciones se harán por escrito y el personal afectado a las mismas deberá firmar de conformidad.

8. Cuando el vigilante, por razones debidamente justificadas, tenga la necesidad de faltar a sus tareas habituales, se solicitará, el respectivo permiso con 48 horas de anticipación. Se exceptúa de lo precedente expresado, los casos de enfermedad de familiares a cargo, respecto a los cuales efectuara por sí o por medio de un tercero, la pertinente comunicación a la empresa, como así en caso de fallecimiento de algún miembro de su familia.

9. El vigilante es responsable ante el empleador, de los daños que eventualmente causare a los intereses de este, por dolo o culpa en el ejercicio de sus funciones, siempre y cuando se encuentre comprometido.

10. El vigilante no tomara parte en los conflictos que se susciten en la empresa manteniéndose al margen de cualquier hecho en contra de los intereses de la empresa.

- Siniestros, de cualquier índole
- Accidentes ocurridos o inminentes de fuerza mayor
- atentados contra bienes físicos o personas
- Exigencias excepcionales de la empresa de conformidad con la apreciación que se efectuó sobre la base de la colaboración y solidaridad que en todo momento debe existir respecto a los fines perseguidos por el servicio, los excedentes de horas extras trabajadas se pagaran con los recargos que dispongan las normas laborales en Colombia vigentes.

11. Dentro de su comportamiento, como guarda de seguridad tenemos algunas recomendaciones como son:

- Asista puntualmente a los turnos de vigilancia, de acuerdo al horario; no debe retirarse del puesto hasta tanto no sea relevado.
- Conozca y cumpla las normas expedidas por la compañía y el usuario.
- Utilice estrictamente el tiempo autorizado para tomar sus alimentos a fin de no desatender las funciones del puesto.
- Tratar con respeto, cortesía y buenas maneras a los empleados de la empresa, usuarios y a los visitantes.
- Evitar excesos de confianza con los empleados para proceder con toda la imparcialidad, cuando sea preciso tomar alguna acción que los involucre.
- Fumar y comer en el puesto de trabajo causan una mala impresión.

- Manténgase despierto, alerta, utilice la malicia sospechando de personas u objetos que encuentren en el interior o vea a su alrededor.

Capítulo 14 EL PUESTO DE VIGILANCIA

Usted debe conocer bien su puesto de trabajo. Dentro existen puntos críticos o importantes que requieren un mayor grado de atención de su parte.

- Debe estar atento a las revistas e informar las novedades a los supervisores.
- Debe llevar una carpeta archivando los oficios de la empresa y usuario.
- Al recibir el puesto efectuará el recorrido por todas las dependencias para enterarse del estado que los recibe.
- Usted debe aceptar cualquier recomendación que le haga el usuario y proceder de inmediato a su cumplimiento.
- Usted debe mantenerse en constante actividad y utilizar su iniciativa en pro de un servicio excelente.
- No confíe en el teléfono, compruebe cualquier llamada.
- Todo elemento que salga debe tener autorización escrita.
- El puesto de trabajo debe ser un modelo de orden.
- Usted debe conocer la ubicación de las llaves del puesto, interruptores, extintores y la forma de operarlos.
- Nunca permita la entrada de personas que aducen ser autoridad especialmente en horas de la noche, dominicales y festivos en este caso llame a la empresa y policía para verificar su investidura.
- Al recibir el puesto entérese de las novedades y consignas de última hora. Estas deben constar en la minuta. Si existe inventario cerciorarse de contar y revisar todo lo que recibe, para ello Preséntese con veinte (20) minutos de anticipación a la hora de recibir el puesto.
- Revise que las oficinas estén debidamente cerradas.
- Revise los pasillos, baños, rincones techos, cisternas, con el fin de detectar elementos extraños.
- Esté pendiente de los vehículos que parqueen en entorno a su puesto e informe de inmediato a la policía cualquier anomalía.
- No abandone el puesto llevándose consigo el arma.
- Permanezca en su sitio que le fue asignado.
- Registre los vehículos y hágalos parquear en su sitio, no permita la entrada a los no autorizados.
- 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. 33

- Asumir actitudes disuasivas o de alerta, cuando observe 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 tenga 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.
- Prestar apoyo cuando lo soliciten las autoridades, con el fin de atender casos de calamidad pública.
- Los demás establecidos en la normatividad vigente.

CAUSAS DEL MAL DESEMPEÑO

A continuación relacionamos las fallas en que incurren los vigilantes en el ejercicio de sus funciones, por las cuales contra la empresa procederá de acuerdo con las normas laborales vigentes y en concordancia con el reglamento de cada empresa.

- Dormir en el puesto
- Retardo al recibir el puesto
- Realizar turnos en horarios no fijados por la empresa
- Deficiente presentación personal (sin afeitado, sin camisa, sin corbata, zapatos de otro color, sin peluquear, etc.).
- Recibir visitas de familiares o conocidos durante su trabajo.
- Inasistencia al servicio.
- Ignorancias de consignas al puesto, habiendo recibido instrucción.
- Mal comportamiento para con el usuario.
- Embriaguez o signos de haber ingerido bebidas embriagantes.
- Abandono del puesto de trabajo y/o armamento.
- Pérdida de armamento, sin perjuicio de la acción penal.
- Pérdida de munición o permiso del arma.
- Hurto con complicidad.
- Ingerir bebidas embriagantes o licor en sitios públicos durante horas de servicio con uniforme o armamento.
- Divulgar información confidencial de la empresa.
- 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.

NORMAS DISCIPLINARIAS

El reglamento interno de la empresa considera que las faltas que van de causas leves, graves o gravísimas y pueden dar por terminado el contrato de trabajo.

- Advertencia amigable
- Llamada de atención verbal
- Multa o descuento “Dineros para el fondo de empleados”
- Suspensión hasta de 8 días
- Suspensión hasta por 2 meses cuando es reincidente
- Despido o terminación unilateral por justa causa del contrato.

ESTIMULOS DEL VIGILANTE

Igualmente hay empresas que tienen en cuenta el buen desempeño y la colaboración que muestra el vigilante, por eso se estimula al personal de acuerdo a los siguientes aspectos:

- Promoción en los puestos de servicio.
- Bonificaciones económicas a los mejores VIGILANTES.
- Reintegro.
- Permisos especiales con justa causa.
- Sobre todo un trato amigable, respetuoso y digno acorde a la lealtad y buena disposición de trabajo.
- Préstamos personales para situaciones apremiantes.
- Posibilidad de estudio para ocupar cargos administrativos.

Capítulo 15 DEL TRATO CON LAS PERSONAS

El vigilante evitará en todo momento discutir sus indicaciones, dado que en conocimiento de sus funciones, es totalmente responsable de sus actos y decisiones, teniendo para la toma de las mismas la prudencia suficiente y cordura necesaria, con la que logrará así también el reconocimiento y respeto debido a su trabajo.

Ante la necesidad de su intervención por un hecho propio de su misión de control de personas y/o vehículos, o identificación de los mismos, actuará, en los casos en que deba hacer valer su condición de hombre de seguridad, sin pasiones que excedan sus atribuciones, evitando formarse juicios apresurados y parciales, razón por la cual se limitara a cumplir con las directivas que le fueren impartidas oportunamente al respecto; por tal motivo tenga siempre presente que usted es un hombre de seguridad y no un funcionario público.

SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE O USUARIO

35

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

POR FAVOR APRENDAMOS A HABLAR CON RESPETO

En vez de decir: ¡NI POR EL PUTAS! Se debe decir: No puedo asegurarle que va a ser posible.

En vez de decir: ¡ME IMPORTA UN CULO! Se debe decir: No veo motivos para preocupaciones.

En vez de decir: ¿PERO QUE HIJUEPUTAS TENGO YO QUE VER CON ESA MIERDA? Se debe decir: Inicialmente yo no estaba participando de ese proyecto.

En vez de decir: ¡ES UNA CHIMBA! Se debe decir: parece interesante ¿no?

En vez de decir: ¡HIJUEPUTA, ESTOS GÜEVONES NO ME AVISARON! Se debe decir: Debemos mejorar nuestra comunicación interna.

En vez de decir: ¡ESTE TIPO NO ENTIENDE NI MIERDA. Se debe decir: El no está familiarizado con el tema.

En vez de decir: ¡PARTIDA DE HIJUEPUTAS! e debe decir: La Gerencia no quedó satisfecha con el resultado.

En vez de decir: ¡AH! ¿CON QUE SE LO DIO AL JEFE? Se debe decir: Finalmente a ella le reconocieron su competencia.

En vez de decir: ¡VAMOS DE CULO PA'L ESTANCO! Se debe decir: los índices de productividad muestran una caída sensible..

En vez de decir: ¡AHORA NOS VAN A MANDAR A TODOS A LA MIERDA !

Se debe decir: Este proyecto no nos va a dar el retorno previsto.

En vez de decir: ¡YO SABIA QUE ESO DE ENTRADA NO IBA A SERVIR PA UN CULO! Se debe decir: Disculpe, yo podría haber avisado, si hubiese sido consultado.

En vez de decir: ¡USTED ES UN MALPARIDO QUE NO SABE UN CULO, NI MIERDA! Se debe decir: Esta no es exactamente su área de experiencia ¿no es así?

En vez de decir: ¡COMO ESE GÜEVON CREE QUE SABE MAS QUE UNO!

Se debe decir: Quizás el no tiene la misma experiencia mía.

En vez de decir: ¡CLARO, COMO NO IBA A SABER, SI SE LO ESTA DANDO AL JEFE! Se debe decir: ella maneja información privilegiada.

En vez de decir: ¡SI ESA MIERDA NO SALE BIEN, ME CORTO UNA GÜEVA!

Se debe decir: Esperamos que el proyecto tenga éxito.

En vez de decir: ¡EL MARICA CREE QUE ESTAMOS JUGANDO! Se debe decir: Nuestra posición no es negociable.

En vez de decir: ¿Y QUIEN PUTAS LE DIO PERMISO? Se debe decir: No estaba debidamente autorizado. 36

En vez de decir: ¡EL HIJUEPUTA CREE QUE TODO EL MUNDO SE VA A ABRIR DE PATAS! Se debe decir: Tiene confianza en que su propuesta será bien recibida.

Capítulo 16 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.

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

Capítulo 17 LIBRO DE MINUTA O DE SERVICIO

El libro de servicio será llevado, en lo que a su confección y registro de información se refiere, por el vigilante encargado del turno, cuando lo haya por la magnitud del objetivo a cubrir, y en la última instancia por el vigilante que preste el servicio, sea el objetivo que fuere. Es el elemento más importante del servicio de seguridad.

El mismo se encontrara rubricado o firmado y foliado, allí se asentaran las novedades correspondientes a cada turno de vigilancia, siendo consideradas como tales:

- Horario del turno de vigilancia
- Encargado del turno (si lo hubiera) personal a cargo, o simplemente el vigilante
- Listado de los elementos provistos al puesto de vigilancia (Ej.: botiquín de primeros Auxilios, linternas, armamento, y municiones, impermeables, cascos etc.)
- Notificación de las órdenes o consignas que se impartan con anterioridad a la toma del servicio.
- Novedades ocurridas durante el horario de trabajo, en forma clara y precisa, sin omitir detalles o dato alguno, dejando constancia de numeraciones cuando

correspondan a documentos de identidad de personas o de identificaciones de vehículos y/o mercancías

37

- Verificando cuantas personas se encuentran en el interior de la entidad, Recopilación de boletas y escarapelas control de accesos, planillas y de ingreso por las diferentes porterías que deberán estar plena mente diligenciadas por las diferentes recepcionista o persona a cargo.
- Objetos de importancia hallados en las rondas
- Verificación de las puertas de cada una de las oficinas, dependencias o apartamentos y cerrar aquellas que deban estar o permanecer cerradas
- Objetos de personas que sean motivo de secuestro en los puestos de salida indebida o sin autorización correspondiente, con mención descriptiva de la importancia datos personales y demás referencias de la persona a la cual se le efectuara secuestro, superior y demás personas a las que correspondiera comunicar la novedad la novedad y solicitarles a las directivas del procedimiento a seguir con el causante testigos del procedimiento de revisión, retención así mismo no olvidar sentar los distintos horarios en que fueron desarrollándose los hechos
- Se asentaran con formula de recibo las entregas de importancia, haciéndose constar nuevamente el detalle de los mismos, y datos identificatorios del receptor, quien firmara juntamente con el vigilante a cargo del puesto en su respectivo turno. Debe tenerse en cuenta que el libro de Minuta o de Servicio es un elemento probatorio en diversas y variadas circunstancias, ya sean de orden laboral, comercial y/o judicial siendo de suma utilidad para los casos de investigaciones que por ilícitos se pudieran cometer, radicando en todas estas causales su relevancia, rubricándose o firmado al cierre de cada turno de vigilancia por el personal saliente y el relevante, esto como constancia de haberse transmitido y tomado conocimiento, respectivamente de las novedades correspondientes.
- Una vez completo el libro de servicio será entregado a su superior jefe de seguridad y vigilancia correspondiente quien arbitrara los medios para su inmediato reemplazo por otro nuevo, y procediendo al archivo del entregado por el término que corresponde, a cuyo vencimiento se le podrá destruir. En todos los casos se mantendrá la reserva absoluta de su contenido, salvo requisitoria a las autoridades de fiscalización y control de la empresa, o por autoridad judicial actuante, de allí la importancia de su correcta confección y conservación.

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.
- Notificación de las órdenes que se impartan con anterioridad a la toma del servicio.
- Registros de las visitas de los supervisores y 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 a la entidad.
- Registro de las personas que integran el grupo de vigilantes con las novedades.

La información y registros consignados en el 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.

Capítulo 18 EQUIPOS DE COMUNICACIÓN

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

Capítulo 19 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

El arma debe permanecer en el puesto de trabajo; ésta 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 ni armas o accesorios prohibidos.

DECÁLOGO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE VIGILANCIA CON ARMAS DE FUEGO

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.
- Guardar las armas separadas de la munición.
- Debe existir un registro actualizado de la ubicación de las armas de fuego según los contratos suscritos.
- Bajo ninguna circunstancia se debe prestar el arma de dotación.

Capítulo 20 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.

Capítulo 21 LA RONDA EN LOS SERVICIOS DE SEGURIDAD

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

Al hacerlo el vigilante deberá poner su atención en la tarea, puesto que su ronda sistematizada podría dar lugar a ser sorprendido por delincuentes, o pasar por alto, por ejemplo un principio de incendio o conato de fuego.

El propósito principal de este sistema es la de prevención, reiterando que es el pilar básico fundamental de la Seguridad, ya que una vez ocurridos los hechos, poder revertirlos sin una adecuada previsión será difícilmente posible, o bien de lograrlo, los resultados no siempre serán óptimos.

La ronda es el recorrido que realiza el vigilante dentro del perímetro o predio donde se ubica su objetivo, con el propósito de prevenir ilícitos o siniestros y 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 esté funcionando correctamente y que los extintores se encuentren en su sitio. 40

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- y libreta de anotaciones).

De nada sirve si el vigilante se encuentra adormilado, o ido en sus pensamientos por considerar su función una rutina. Éticamente hablando, sería inmoral su actitud, mientras que disciplinariamente estaría actuando con irresponsabilidad e ineficiencia.

Mantenga los números telefónicos del puesto y compañeros, de las autoridades y de emergencias, así podrá tener una reacción rápida, es importante la disuasión, hacerle saber al enemigo que usted está alerta, esto se da con un buen porte requiere una buena presentación personal, debe sentarse en forma correcta, no recostarse y no mantener las manos dentro de los bolsillos y Manténgase siempre alerta.

Capítulo 22 NORMAS SOBRE RELEVOS

- El relevo se efectuará hasta tanto el entrante se halle completamente uniformado.
- Verifique el arma y munición de dotación y su estado.
- Reciba los demás elementos del servicio.
- Después efectúe un recorrido por las instalaciones existentes tales como ventanas, chapas, puertas, candados, luces, llaves, de paso, etc. Nunca reciba el puesto sin verificar.
- Una vez termine el recorrido deben efectuar anotación de entrega y recibo con apellidos y nombres, placa legible.
- A continuación el vigilante entrante anotará el recibo del puesto registrando los mimos datos que el saliente.
- El vigilante saliente, se someterá a requisita por parte del entrante para evitar problemas posteriores.
- Cuando al recibir el puesto en horas no laborables, personal de la empresa aun se halle laborando verificar si hay autorización y si son contratistas o de la empresa.
- Una vez recibido el puesto llamar a la empresa informando las condiciones en que recibe el puesto de servicio.

- Cuando no llegue el relevo a la hora indicada, se debe llamar a la empresa y esperar instrucciones. Por ningún motivo retirarse del puesto sin haber sido relevado.⁴¹ Esto implica cancelación del contrato laboral.
- Nunca entregue el puesto a un vigilante desconocido, y exija la cédula, credencial de la empresa, carta de presentación y verifique con la empresa.
- Tenga en cuenta no desproteger el puesto en el momento de relevo.
- Una vez el vigilante hace entrega del puesto debe abandonar de inmediato las instalaciones.

Capítulo 23 IDENTIFICACIÓN Y CONTROL DE ACCESO DE LAS PERSONAS

El personal de vigilancia que preste el servicio en las diferentes áreas 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 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.

PERSONAS NATURALES EN CONTROL DE ACCESO

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

VERBAL: A viva voz en forma telefónica

ESCRITA: Memorandos (internos o externos), listados de acuerdo al protocolo

ELECTRONICA: E-mail, mensajería electrónica o instantánea, Internet.

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.

De acuerdo con las características y disposiciones que corresponden a cada tipo de servicio u objetivo, el vigilante podrá tener, dentro de sus funciones, la de identificar a las personas que van a ingresar a la entidad bajo su responsabilidad. Debemos de seguir las siguientes pautas:

- **Visitantes:** Tratándose de todas aquellas personas que no pertenecen al establecimiento, y que concurren por vez primera, o asiduamente, a entrevistarse con el responsable o integrante de un área determinada, por razones laborables, comerciales, personales u otras.

- **Clientes.-Proveedores-Cobradores:** Tales como las denominaciones lo indican, se trataría de personas que concurren con un propósito determinado específicamente, y con la intención de concurrir a un área determinada de la empresa, y para la cual se encontraran habilitados para transitar únicamente previa autorización del funcionario que los atenderá.

- **Empleados:** Los mismos, al momento de su ingreso, serán debidamente identificados, existiendo a tal fin diversos métodos, y con el propósito de evitar el ingreso de extraños, lo que no siempre lo harán con buenas intenciones, siendo uno muy común el de la presentación de la tarjeta de identificación extendida por la empresa.

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.

Los servicios de vigilancia y seguridad privada pueden utilizar equipos de detección y visión que permitan llevar a cabo este tipo de controles sin que haya contacto de ninguna naturaleza.

- **Empleadas domésticas:** Al ingresar al inmueble se registra en la misma forma que ingresan los visitantes.

La empleada solo podrá ingresar con previa autorización por escrito del usuario cuando el inmueble se encuentre solo.

Las empleadas domésticas no están autorizadas para permitir el ingreso de visitantes.

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 4 Ley 906 de 2004, Capítulo III, Artículo 246 y 247.

Informar a los usuarios cuando se observen conductas sospechosas por parte de la empleada.

- **Trasteos y salidas de paquetes:** No se permitirán trasteos en horas de la noche. 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.

El recorridor deberá estar vigilante durante la realización de un trasteo.

La salida de electrodomésticos, muebles, enseres y demás elementos, se autorizará por parte del residente quien debe 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 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.

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.

- **Correspondencia:** Para efectos de recibir 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 recorredor si encuentra alguna inconsistencia y relacione en la minuta los periódicos faltantes.
 - No abra ni lea la correspondencia de los usuarios.

CONTROL DE VEHÍCULOS

Básicamente, se podrá tener en cuenta, para su clasificación, cuatro categorías, a saber:

- Vehículos de propiedad de la empresa
- Vehículos Transportadores de mercancías
- Vehículos particulares de los empleados de la empresa, y
- Vehículos de visitantes en general

La importancia para los vehículos para todos es la misma pero con ciertos controles específicos en los de carga tanto de la empresa como en aquellos que prestan el servicio de transporte de la misma, los cuales deberán llevar consigo la respectiva planilla de control donde estarán asentada toda la información de el vehículo desde su llegada a la planta como su salida al igual que el conteo mediante la respectiva discriminación de los elementos así como las canastillas, cajas o paquetes que salen, para este tipo de procedimientos, también es necesaria una coordinación de criterios con el personal de despacho, previamente a la implantación del servicio y con el propósito fundamental de evitar inconvenientes posteriores.

En este tipo de control, y principalmente en la salida de vehículos, los cuales, a diferencia del de las personas, deben realizarse sobre la totalidad de los vehículos cuantas veces sea necesario

- **Vehículos en las Unidades Residenciales:** Básicamente se tendrán en cuenta para su clasificación, tres (3) categorías, a saber:

- Vehículos de propiedad de los residentes.
- Vehículos de visitantes en general.
- Vehículos de trasteos y mantenimiento.

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.

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.).

- **Entrada y salida de residentes en vehículos:** 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)

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.

Ningún menor de edad, un familiar o un tercero puede retirar el vehículo sin la autorización escrita del propietario.

- **Visitantes en vehículo:** No permitir el ingreso de vehículos de visitantes, antes que el residente autorice su ingreso.

Implementar un sistema de fichas para el control de ingreso y salida de visitantes, el cual debe quedar registrado en el libro de minuta.

No permitir el ingreso de taxis, salvo en casos especiales.

Capítulo 24 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.
- Evitar que las personas que se encuentren en recepción utilicen el citófono. El guarda de seguridad es quien debe transmitir cualquier mensaje.

El Vigilante del teléfono y el citofono es cada vez más común en los servicios de usuarios y atención al cliente, por lo cual hemos de conocer sus características y peculiaridades de uso.

La comunicación telefónica presenta unos rasgos característicos que la diferencian de la comunicación presencial sobre los que conviene reflexionar:

- Se trata de un medio frío y distante que exige una mayor formalidad en la comunicación.

- La imposibilidad de percibir la comunicación no verbal de nuestros interlocutores hace que el contenido de nuestras palabras y el estilo expresivo sean los elementos clave de la comunicación.

- La frialdad del medio hace que las conversaciones de larga duración resulten molestas para los usuarios y clientes en seguridad, por lo cual los mensajes deben emitirse en un breve espacio de tiempo.

- La imposibilidad de emplear elementos visuales como catálogos de seguridad, planos de instalaciones o localización de algunas aéreas, nos exige expresarnos de forma sencilla y estructurada para que nuestros receptores comprendan el contenido de nuestras palabras y puedan visualizar aquello que intentamos describirles.

Para comunicarnos correctamente por teléfono podemos ayudarnos de guías de conversación que vayan señalando las frases y el estilo que debemos emplear cuando atendemos el teléfono, así como las respuestas a posibles dudas u objeciones del interlocutor. Estas guías de conversación han de ser redactadas por las personas que atienden el teléfono y su supervisor.

Algunos consejos para mejorar las habilidades de comunicación telefónica cuando recibimos llamadas de clientes son:

- Responder a la llamada en los primeros tonos. Dejar sonar el teléfono hasta que terminemos la actividad impaciente al que está en la línea. Es mejor responder, tomar los datos del interlocutor y decirle que le llamaremos en seguida (cuando hayamos terminado la actividad).

- Mantener el teléfono aproximadamente a cinco centímetros de los labios para no disminuir la calidad de audición.

- La voz da la imagen al cliente de nuestra persona. El tono, volumen y ritmo han de adaptarse al tipo de información dada.

- Evitar frases demasiado largas y utilizar un lenguaje que se adapte al tipo de comunicación del cliente.

- Antes de realizar una llamada es necesario planificarla para no iniciar la conversación de forma dubitativa.

Capítulo 25 LA TARJETA DE IDENTIFICACIÓN

De acuerdo con la categoría del motivo de su presencia podrá diferenciarse por código de colores que determine las áreas por donde el individuo podrá circular y zonas restringidas y prohibidas.

Escarapela Rígida: Fabricada en Acrílico rígido, Variedad de colores, provee máxima protección a la tarjeta de identificación

Escarapela Plástica: Fabricada en Poliéster transparente, ideal para eventos o empleados temporales

Yoyo: Cinta expandible, ideal para lectores de Códigos de barras

Cinta: Estampada con el nombre y logo de su empresa

Gancho: Fácil de ubicar en cualquier prenda

Brazalete: Maximiza la seguridad para los empleados que manipulan maquinaria

46

Capítulo 26 FUNCIONES DEL VIGILANTE EN LA ENTIDAD FINANCIERA

QUÉ DEBE HACER UN VIGILANTE EN LA ENTIDAD FINANCIERA PROCEDIMIENTO DE APERTURA

Verificar los alrededores y entrada de la entidad financiera, observando la presencia de personas sospechosas, vehículos u otros elementos que puedan ocasionar riesgo al bien inmueble vigilado.

Al recibir el puesto de trabajo, el vigilante debe hacer un recorrido general por las instalaciones, constatar que no se ha presentado ninguna novedad y debe comprobar que estén todos los elementos del puesto.

Diligenciar el libro de minuta.

Verificar que las cámaras estén en óptimo estado de funcionamiento, bien sea en CCTV local o remoto.

CONTROL DE ACCESO CONTROL DE INGRESO DE EMPLEADOS

Cumplimiento del control de accesos en el ingreso al público (en los puntos críticos de control como esclusas, arcos detectores de metales, y casilleros o armerillos, se debe realizar un control para efectos de un buen uso).

Por ningún motivo debe permitir el ingreso de personal armado dentro de la instalación.

El vigilante no debe abrir la puerta de la entidad financiera en el intermedio del horario adicional y en horas en que el banco no preste servicio al público.

PROCEDIMIENTO DE APERTURA CAJA PRINCIPAL

Cuando el gerente o director de la oficina disponga a abrir la caja principal, el procedimiento es el cierre temporal de la entidad.

El vigilante debe mantener cerradas las puertas durante el conteo y distribución a las cajas por parte del personal de cajeros, la manipulación de la bóveda o caja fuerte. Durante este procedimiento nadie, por ningún, motivo debe cruzar las puertas de acceso de la entidad.

OPERACIÓN DE RECAUDO DE TRANSPORTE DE VALORES

47

El vigilante debe observar el dispositivo de seguridad por parte de las transportadoras, así como efectuar la verificación de los carnés en el listado dejado previamente por parte de la empresa transportadora.

El guarda procede a realizar el aseguramiento de las puertas, mientras, tanto, se surte el proceso de recaudo o entrega del dinero.

OBSERVACIÓN

EL VIGILANTE EN EL DESARROLLO DE SUS FUNCIONES DEBE:

Ubicarse estratégicamente en la entidad financiera, desde donde puede ejercer vigilancia frente a:

- Ventanillas de atención y recepción de dineros por parte de los clientes.
- Áreas contiguas a la caja fuerte.
- Cajeros electrónicos (cuando quede establecido dentro del contrato de trabajo).
- Estar atento y no confiarse.
- Controlar el orden dentro de la instalación.
- Verificar el cumplimiento de no uso de teléfonos celulares.
- Identificar comportamientos sospechosos que puedan menoscabar la seguridad.
- Verificar que no existan personas suplantando a funcionarios del banco ni haciendo recaudos no autorizados.
- Manejar botones de pánico.
- Informar toda actividad que represente peligro o amenaza a los policías del cuadrante y a la Red de Apoyo y Solidaridad Ciudadana de la Policía Nacional.
- Registrar en el libro de minutas las revistas efectuadas por parte de la Policía Nacional, las cuales tengan como fin verificar el orden interno y externo de la entidad.

PROCEDIMIENTO DE CIERRE:

Luego de que las operaciones tanto de recaudo, como de pago de títulos valor y cierre de las cajas, así como la caja principal, se procede al cierre de la entidad así:

- Constatar que no se encuentre ningún usuario o cliente de la entidad financiera.
- Verificar la salida de todo el personal que labora en la entidad financiera.
- Realizar el cierre electrónico apoyado por una central de monitoreo que confirma la activación de la alarma en todas sus zonas.
- Realizar una inspección fuera de la sede.
- Verificar que se encuentre sin novedad.
- Realizar el reporte vía radio o avantel al supervisor del servicio.
- Diligenciar la minuta de entrega o cierre del puesto, según el tipo de contrato de prestación del servicio se tenga con la entidad financiera.

- El cierre puede ser dual o solo con el acompañamiento del grupo de reacción de la empresa de vigilancia.
- Tener en cuenta las condiciones y política del banco o establecimiento bancario en caso de que exista la misma.

48

RECOMENDACIONES EN INTERNET - BANCA VIRTUAL

Por favor siga las siguientes recomendaciones para una utilización más segura de INTERNET

Nunca acceda a links de correos electrónicos que aparentemente direccionan a la web del Banco. Ingrese siempre digitando la de tu confianza ejemplo: www.el nombre de tu banco.com.co

No utilice computadores públicos o poco seguros para realizar transacciones financieras a través de la Banca Virtual.

Cambie periódicamente sus claves de acceso a la Banca Virtual.

No acepte ayuda de terceros para realizar transacciones a través de la Banca Virtual.

No utilice claves que sean fácilmente identificables como fechas de nacimiento, teléfonos, direcciones, nombres de familiares entre otros.

Absténgase de realizar cualquier transacción o ingreso de datos si observa algún detalle inusual y comuníquese a nuestra Línea de Servicio al Cliente del banco en Contacto.

Cuando requiera acceder a los servicios de Internet del Banco y Filiales, no utilice computadores de acceso público, desconocidos o de baja confianza. Sus claves pueden ser descubiertas y utilizadas con propósitos dolosos.

Evite que personas no autorizadas usen su computador personal.

Desconecte o bloquee su estación de trabajo cuando no la esté utilizando.

Cambie su contraseña con frecuencia. Asegúrese de escoger contraseñas que sean difíciles de descifrar por otras personas.

No entregue sus contraseñas a nadie y no guarde sus contraseñas en un lugar fácil de encontrar.

Si nota alguna actividad sospechosa en sus cuentas, denúnciela inmediatamente ante los entes correspondientes.

Instale un programa antivirus contra programas espías y otros programas de seguridad por Internet en su computador. Utilícelos con frecuencia y manténgalos actualizados.

Desconfíe de los mensajes electrónicos de personas que no conozca y no abra los archivos adjuntos que éstos puedan contener. Si tiene dudas, borre el mensaje sin abrirlo.

Aproveche las funciones de seguridad de su computador.

Asegúrese que su navegador use la codificación más resistente disponible y confirme el nivel de codificación de los sitios y aplicaciones que use.

Utilice sólo programas de empresas confiables.

RECOMENDACIONES EN CAJEROS ELECTRONICOS

49

No permita la ayuda de terceros ni entregue su tarjeta a otra persona por ningún motivo, así sea funcionario del banco.

Desconfíe de la gente que se ofrece a ayudarle o que le dice que marcando un par de teclas y su número secreto puede solucionar el problema.

Si usa un cajero automático dentro de un lugar cerrado, asegúrese de ajustar la puerta al entrar.

Si su tarjeta no es leída o el teclado no funciona correctamente evite realizar la transacción (no se deje ayudar, aún cuando aparente ser un funcionario bancario o que utilice distintivos del banco).

Si tiene problemas con su cajero o su tarjeta, llame al servicio de atención al cliente de su banco inmediatamente.

No olvide tener siempre a la mano el número del servicio de atención al cliente de su entidad respectiva.

No se deje distraer mientras está realizando la transacción.

Si es obligado a salir o cambiar de cajero automático antes de terminar su transacción, anule la operación digitando la tecla "Cancelar".

Si tiene problemas con su cajero o su tarjeta, llame al Servicio de Atención al Cliente de su entidad respectiva.

Preferiblemente evite realizar retiros de altas sumas de dinero e intente utilizar otros medios como cheques de gerencia o transferencias electrónicas.

Cuando vaya a retirar altas sumas de dinero no le informe a ningún empleado, familiar o persona desconocida y haga de este hecho un acto confidencial.

Evite hablar en las filas de caja con otras personas o mencionar sumas de dinero en voz alta.

Capítulo 27 ANÁLISIS DELAS MEDIDAS DE PROTECCIÓN EN SEGURIDAD

Existen diversos métodos para analizar las medidas de protección en seguridad. Uno de los más utilizados es el Modelo Empírico aproximado de Análisis de Riesgo el cual define el riesgo conforme a esta fórmula:

RIESGO = PROBABILIDAD X EXPOSICION X CONSECUENCIAS

Siendo:

La Probabilidad de que se produzca un incidente en ciertas condiciones técnicas o de funcionamiento de la actividad.

La Exposición, como factor temporal que aumenta o disminuye la magnitud del riesgo.

La Consecuencia, Valoración de daños posibles debidos a un acto o incidente determinado.

SE PUEDE DEFINIR LA VULNERABILIDAD como "lo accesible que es un bien a un determinado riesgo o amenaza".

50

La cuantificación de la vulnerabilidad lleva a conocer exhaustivamente los riesgos y amenazas a que se ven sometidas las instalaciones, los bienes y las vidas humanas.

Los riesgos típicos de instalaciones compuestas por edificios o entidades bajo su responsabilidad, sean privados o públicos, son:

. El robo . Sabotaje . Atentado . Acto vandálico . Incendio. etc.

La realización de un análisis detallado y una toma de datos para una consiguiente valoración del riesgo cuantificada permitirá encontrar los posibles daños que sobre estas propiedades y sobre sus actividades puede causar el riesgo desencadenado (daños materiales, daños para las personas, daños morales, daños sociales y de imagen de la organización, etc.)

Una de las piezas claves de un Plan de Seguridad es el determinar las inversiones en la prevención o minimización del riesgo, llevando a cabo un riguroso estudio de viabilidad de la inversión adecuada al riesgo a proteger.

EL RIESGO ES "la incertidumbre de ocurrencia de una pérdida, lesión, enfermedad o daño económico". En el ámbito en el que nos movemos, el riesgo tiene que ver con la continuidad del servicio público, la seguridad de las personas que albergan las instalaciones públicas, la alarma social que produciría una desencadenamiento del riesgo o una pérdida económica por los daños de robo, expoliación o acto vandálico.

- Siguiendo los criterios básicos de la concepción de un Sistema Integrado de Seguridad, la protección de edificios y locales de uso público se deberá plantear siguiendo el proceso:
- Realización de un cerramiento físico en torno al perímetro de la zona a proteger para impedir el paso de personas ajenas por equivocación y despiste.
- Sistema de detección para un precoz descubrimiento de posibles intrusos que intenten acceder a la zona de protección.
- Retardo, mediante un segundo cerramiento físico posterior al sistema de detección, que permita aumentar el tiempo disponible a las fuerzas de intervención.
- Unidad de evaluación de las posibles alarmas en la detección perimetral mediante un sistema de comprobación de la alerta.

Capítulo 28 ESTUDIO DE SEGURIDAD

Se divide el contenido de la estructura del estudio de seguridad en dos áreas: una referida a los domicilios particulares y otra, que guarda relación a las instalaciones industriales o comerciales. En verdad, pensamos que en lo que respecta a la instalación física, los análisis y evaluaciones son muy similares. El elemento distinto en cada

instalación viene dado por el tipo de conductas que se desarrollan en él y que constituyen en esencia la finalidad para la cual fueron construidas, vale decir, su funcionalidad.

Pero en todo lo relativo a la evaluación de los aspectos físicos se utilizan iguales procedimientos de análisis. Veamos entonces el contenido del estudio de seguridad para una instalación industrial o comercial.

Aspectos a considerar en un estudio de seguridad en un centro comercial, industrial u hotel etc:

- Barreras perimetrales.
- Colindancias y conocimiento del entorno.
- Vías de acceso.
- Zona territorial, sea urbana o rural, comercial o industrial.
- Iluminación de protección.
- Efectividad de las entradas y controles de accesos.
- Departamento de cómputo y centrales de monitoreo.
- Oficinas de dirección. Pensamos que se refiere a las oficinas de administración o de gerencia general
- Archivo general, donde reposa información vital para la entidad.
- Medios de alarmas, silenciosas o de pánico.
- Control de personal interno y/o externo, listados y datos de interés.
- Actividades de vigilancia, ronderos, puntos fijos y garitas.
- Control de llaves.
- Eficacia de cerraduras.
- Políticas de capacitación. Creemos que este punto es de vital importancia, puesto que el estudio determinará una serie de factores, riesgos e instalaciones especializadas que requieren ser atendidas por personas con conocimientos especiales sobre ellas; y por ende, la proyección de una buena seguridad integral parte por la capacitación constante y formación del personal de relevo que trabaja en la instalación.
- Almacenes y bodegas, custodiando la producción y materia prima.
- Departamento de fórmulas secretas. Esto es para el caso de las instalaciones industriales donde se fabrica determinado producto cuya metodología de preparación o fabricación, constituye un valor de competencia en el mercado muypreciado y por eso debe ser protegido de forma especial.
- Manejo de productos terminados.
- Planes de emergencia. Pensamos que se deben elaborar partiendo de determinadas hipótesis que debe predeterminar la empresa de seguridad.
- Prevención de incendios. Comentamos nosotros, que en el caso de los centros comerciales, debe prestarse especial atención a los cuartos o depósitos de basura porque se manejan volúmenes muy grandes, propios de la actividad comercial, especialmente producidas por las grandes ferias de comida (en Colombia los centros

comerciales más grandes normalmente tienen un área donde hay una serie de establecimientos que ofrecen todo tipo de comida rápida a sus visitantes y allí se generan toneladas de basura día tras día). A parte del tema de salubridad, prevenir un incendio en estas áreas es muy importante para no afectar la vida de la instalación y de los visitantes.

- Programas de prevención de accidentes.
- Medicinas preventiva. Aunque la idea no es convertir un centro comercial o industrial, u hotel o posada turística en un hospital, sí creemos que debe existir en estas instalaciones un área dedicada a atender emergencias y dar los primeros auxilios a cualquier persona que así lo requiera. De tal forma, que deberá contar con un mínimo equipamiento sugerido por los médicos especialistas en salud preventiva.
- Protección ambiental. Se sanciona a personas que cause daños al ambiente, de allí la importancia en conocer esta ley y analizar su impacto en un estudio de seguridad.
- Archivo de información confidencial.
- Infraestructura eléctrica.
- Procedimientos de pagos de nómina.
- Estacionamientos privados y de uso común para motos y vehículos.
- Salidas de emergencia y rutas de evacuación.
- Protección de maquinaria.
- Relación con autoridades y comandos o bases de policía mas cercanos.
- Protección de valores en tránsito.
- Protección contra el sabotaje de equipos e instalaciones tales como: sistemas de aire acondicionados y su tubería; bombas de agua; ascensores y sus cuartos o salas de máquina; escaleras mecánicas; controladores mecánicos de acceso de vehículos a los estacionamientos; taquillas de pago de estacionamientos; cuartos de electricidad; plantas de tratamiento de aguas negras; cuarto de bombonas de gas, etcétera. Todas estas áreas merecen una especial protección y el acceso a ellas debe ser estrictamente controlado y muy vigilado por los responsables de las entidades y empresas o gerencia, ya que si terceras personas deciden vulnerarlas con la intención de hacer simples actos vandálicos o bien atentados terroristas masivos, muchas serían las víctimas que se producirían, puesto que de la buena funcionalidad de estos equipo depende la paz, tranquilidad, y la seguridad física e integral de las personas visitantes, residentes, propietarios.
- Protección de tanques de almacenaje de agua potable (aguas blancas) o de tanques de reciclaje de agua (aguas grises no potables). Este es otro punto que agregamos, puesto que representa la viabilidad de la habitabilidad diaria de la instalación. Sin agua sería imposible mantenerlas operativas.
- Estadística criminal interna en la instalación. Este es otro de los grandes aspectos a considerar tanto en el sector público como en el privado, para diseñar las políticas de prevención del delito. Llevar un récord de los delitos en una instalación nos

va a permitir conocer dónde y cómo se presentan con más frecuencia, y esta información va a ser el insumo, la herramienta gerencial para tomar las decisiones y hacer que el delito se reduzca o desaparezca. La estadística es información vital, que en este caso la aplicamos para obtener un mayor nivel de seguridad. Esta información tiene una técnica para recogerse y mantener su nivel de confiabilidad, vale decir, para ser utilizada con parámetros de confianza y correctos, evitando tomar decisiones bajo presupuestos falsos que nos induzcan al error.

- Flujo de personas y vehículos durante las horas de los días de la semana y todos los meses del año. Este aspecto es esencial ya que permitirá saber dónde y cuándo se concentran el mayor número de personas en las instalaciones estudiadas, para tomar las medidas de seguridad preventiva para protegerlas. La afluencia de las personas no es igual siempre en una instalación: aumenta por diversos factores: días feriados; vacaciones; eventos especiales en sus áreas comunes que las utilizan para exposiciones comerciales de bienes y servicios de todo tipo; etcétera, todo lo cual hace que hayan más gentes en determinados espacios, factor que incide en la frecuencia de la ocurrencia de hechos, circunstancias e ilícitos que ponen en riesgo el concepto de seguridad.
- Control y regulación de acceso a las azoteas.

Capítulo 29 CLASIFICACIÓN DE DETECTORES O SENSOR

"Clasificación de detectores", el detector o sensor se define como un dispositivo capaz de captar fenómenos o variaciones provocadas por la presencia y/o acción de los intrusos, que modifican sus correspondientes parámetros operativos dentro de ciertos márgenes establecidos, generando una señal como consecuencia de dicha modificación. Los criterios de clasificación de los detectores son:

- Causa desencadenante
- Área de aplicación
- Principio operativo

Causa desencadenante, que es la que provoca la activación de cada detector, se clasifican en:

- Presión (sobre el detector)
- Movimiento (del intruso)
- Desplazamiento (del detector)
- Rotura (del detector o del objeto protegido)
- Vibración (del detector o del objeto protegido)
- Transporte (del detector o del objeto protegido)
- Manipulación (del detector o del objeto protegido)
- Temperatura (del detector y/o del objeto protegido)

Área de aplicación:

- Detectores puntuales

- Detectores lineales
- Detectores planares
- Detectores volumétricos

Principio operativo:

- Acústico (ultrasónico, microfónico)
- Electrónico (cinta conductora, piezoeléctrico, etc.)
- Electromagnético (microondas, acoplamiento de conductores)
- Electromecánicos (banda, alfombra, etc.)
- Mecánicos (hilos tensados)
- Magnéticos (contactos de red)
- Ópticos (infrarrojos, laser)
- Diferenciales (capacitivos, hidráulicos, etc.)

Capítulo 30 PLAN DE ILUMINACIÓN

Una medida económica y eficaz para proteger los edificios y locales institucionales es dotarles de una adecuada iluminación.

Tiene un gran poder disuasorio el mantener un buen nivel de iluminación en las partes exteriores de los edificios, así como en las vallas perimetrales. También es recomendable iluminar adecuadamente aquellos lugares que estén más expuesto a la penetración.

El encendido y el apagado se puede efectuar, en la mayoría de los casos, mediante contactos automáticos, relojes astronómicos o detectores de penumbra, aunque se le puede llegar a asociar detectores para conseguir una iluminación sorpresiva en caso de una intrusión en un lugar no autorizado.

Capítulo 31 LOS OBJETIVOS PRINCIPALES QUE PERSIGUE EL ESTUDIO DE SEGURIDAD

Se resume de la siguiente forma:

- Lograr la tranquilidad actual del personal.
- Considerar la imagen de servicio a clientes.
- Considerar la imagen de control y confianza.
- Mantener la libertad de acción para las actividades.
- Destacar y mantener la privacidad de los funcionarios (de los quienes se dedican a las tareas de seguridad).
- Considerar el índice de producción actual (para el caso de las instalaciones industriales).
- Considerar el mercado.
- Conciliar entre las tareas y equipos de seguridad y la salvaguarda de la estética del inmueble.

Capítulo 32 MODELO DE PROTECCIÓN EXTERIOR

55

Enunciación de las herramientas o aspectos básicos a considerar en una instalación como modelo de su protección exterior:

Hoy día el avance y la tecnología hacen que sea necesario incorporar más elementos a su lista. Veamos algunas:

- Iluminación para protección.
- Sistema de circuito cerrado de televisión.
- Sistema de detección con rayos infrarrojos.
- Alarmas de pánico silenciosas.
- Iluminación con programación automática.
- Sistema de comunicación telefónicas, cito fonos (debe referirse a intercomunicadores); radiales; silbatos (utilización de códigos de sonido en sus toques suponemos); pases, tarjetones, (asumimos que son para el control de acceso a determinadas áreas); existencia de un Directorio, etcétera.
- Puesto alterno de vigilancia.
- Controles de emergencia.
- Acceso exclusivo de emergencia.
- Estacionamientos.
- Controles de energía.
- Sistema de bombeo.
- Servicio médico.
- Zona de evacuación

Agregamos nosotros, las cercas eléctricas de protección perimetral y los cercados con púas (llamadas, “concertinas de seguridad

ASPECTOS A CONSIDERAR EN UN MODELO DE PROTECCIÓN INTERIOR

Este mismo se señala:

- Escaleras de emergencia. Deben señalarse su ubicación y rutas de escapes.
- Elevador privado.
- Elevador común.
- Interfón y cierre eléctrico. (Comunicación entre el interior y el exterior de una casa u oficina)
- Circuito cerrado de televisión.
- Extinguidores de incendios.
- Alumbrado de emergencia.
- Cristales blindados. Normalmente los observamos para proteger a las personas que están en puestos de vigilancia.
- Detectores de incendios (1 cada 5 metros lineales).
- Sistema de altavoces para cubrir todas las áreas de la instalación.

- Puesto de control.

Queremos agregar, que con relación a la vigilancia electrónica a través de cámaras, actualmente la tecnología permite que estas tengan una conexión a Internet y cualquier persona a través de esta red extraordinaria de comunicación, puede convertirse en un agente preventivo, observando las áreas vigiladas y multiplicando los ojos que están pendientes de la seguridad de las personas y sus bienes.

Capítulo 33 SEGURIDAD ELECTRÓNICA PARA CENTROS COMERCIALES Y OPERACIÓN DE MEDIOS TECNOLÓGICOS (MONITOREO DE CCTV)

En los conjuntos residenciales y centro comerciales 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.

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 Ley 906 de 2004, Título II, Capítulo Único, Artículos 275.

Les comento, sobre seguridad electrónica para centros comerciales y que debe recomendarse dentro del siguiente orden:

- Circuito cerrado de televisión (más el entrenamiento de operadores).
- Alarmas de incendio detección (más los operadores que interpreten las señales).
- Alarmas de incendio extinción (más el mantenimiento y control periódico).
- Alarmas de incendio extinción portátiles (más el mantenimiento y control).
- Alarmas de hurto, en los egresos del centro (Sistemas de detección anti hurto).
- Alarmas de robo (tesorería, cajas de recaudación, ventas, cajeros automáticos, sucursales bancarias en el centro comercial).
- Alarmas de robo (sectores especiales electrodomésticos, depósitos de víveres secos y depósitos de víveres frescos o perecederos). Nosotros agregamos, que estos sistemas deben ser colocados por los dueños de las operadoras comerciales que tienen estos establecimientos con depósitos, aunque debe advertirse y coordinarse con la organización de seguridad.

VIGILANCIA ELECTRÓNICA

Es el servicio de vigilancia y seguridad privada que se presta a través de medios tecnológicos en las áreas residenciales, las empresas, los establecimientos comerciales, financieros e industriales.

CENTRAL DE MONITOREO

57

En la dependencia donde se reciben las señales de alarma efectivamente enviadas, atendidas por operadores de medios tecnológicos.

Monitoreo de alarmas

Monitoreo permanente de sistemas electrónicos de seguridad instalados en empresas, establecimientos comerciales, financieros, industriales y en el sector residencial que emiten información recibida y atendida por una central de monitoreo.

SISTEMA DE ALARMA

Un elemento de seguridad pasiva preparado para recibir un estímulo de entrada y proporcionar como respuesta una señal eléctrica de salida que es capaz de advertir la intrusión o allanamiento de una propiedad o inmueble, posibilitando una adecuada intervención para lograr frustrar la comisión de un delito.

Alarma Una señal por medio de la cual se informa sobre la presencia real o inminente de una amenaza.

Panel de alarma Es la parte principal del sistema de alarma al que se conectan todos los dispositivos y que contiene toda la electrónica necesaria para el procesamiento de la información del sistema de alarma y la comunicación con el centro de control o central de monitoreo.

USUARIOS DEL SISTEMA

Es el listado de funcionarios designados por el usuario, autorizados para operar el panel de alarma, a través de una clave numérica personal e intransferible asignada cuando se entrega el sistema de alarma al inicio del servicio y posteriormente cada vez que el cliente o administrador del sistema lo requieren.

CONTACTOS DE EMERGENCIA

Es el listado de funcionarios o personas designados por el usuario, a quienes la central de monitoreo de alarmas contactará para brindar información acerca de eventos generados por el sistema de alarma monitoreado.

Estas personas deben tener la autoridad suficiente para poder coordinar o realizar cualquier verificación interna de las instalaciones ante el requerimiento del personal de la empresa prestadora del servicio.

La información de contacto suministrada de estas personas debe contener números de teléfono de su residencia, números de celular y en general cualquier número telefónico a través de cual se logre establecer comunicación oportuna y eficaz. La actualización de esta información periódicamente es total responsabilidad del usuario.

PRIORIDAD DE LLAMADA

58

Es el orden en el que se realizará el intento de comunicación con las personas del listado de contactos de emergencia hasta establecer contacto con alguna de ellas, momento cuando se debe informar acerca de algún evento detectado en el sistema de alarma monitoreado.

INFORMACIÓN CONFIDENCIAL

La información confidencial es aquella que describe la configuración del sistema de alarma y los protocolos de servicio. Hacen parte de esta información: el acta de inventario de equipos, el acta de distribución de zonas, el bosquejo de sensorización, la información de usuarios y los contactos.

TEST PERIÓDICO

Señal emitida por el panel del sistema de alarma de forma periódica con el fin de verificar la comunicación entre el sistema de alarma. El estándar para la frecuencia de esta señal es de 24 horas.

Fallo de test Se presenta cuando el sistema no registra conexión con la alarma que está monitoreando.

Fallo de batería Se presenta cuando el sistema registra que la batería está fallando y con un eventual corte de energía, el lugar queda desprotegido.

Operador de medios tecnológicos Es la persona natural que en la prestación del servicio se le ha encomendado como labor la operación o manejo de CCTV, alarmas o cualquier otro medio tecnológico.

Supervisor de medios tecnológicos Es la persona natural que en la prestación del servicio se le ha encomendado como labor atender reportes de alarmas y llamadas telefónicas. Toma acciones necesarias basado en los procedimientos y apegados a los acuerdos con el cliente.

CARACTERÍSTICAS MÍNIMAS CENTRAL DE MONITOREO

La central de monitoreo debe contener mínimo:

- 1 software de recepción de alarmas con su respectiva licencia
- 2 computadores
- 2 servidores
- 2 receptoras
- 1 planta eléctrica
- 1 Ups

Lo anterior, teniendo en cuenta que el sistema debe ser redundante (o sea doble, para que ante la falla de un equipo, exista otro que lo respalde, la central no se quede por fuera y los usuarios desatendidos).

La central de monitoreo debe contar con un sistema de seguridad adecuado en las instalaciones, que brinde protección a los equipos, la información de los clientes y demás elementos del servicio.

Condiciones específicas para la prestación del servicio de vigilancia y seguridad privada
– Vigilancia Electrónica

CLASIFICACIÓN DE LAS SEÑALES

SEÑAL DE ALARMA

Transmisión realizada por el sistema de alarma que alerta a una central de monitoreo acerca de la activación de alguno o algunos de los sensores o comandos de teclado del sistema de alarma, indicando la ocurrencia de una posible situación de riesgo en el inmueble.

Se clasifican como señales de alarma, las de pánico, apertura con coacción, alarma, sabotaje.

SEÑAL DE VERIFICACIÓN

Se refiere a las señales emitidas por el sistema de alarma monitoreado que se generan como respuesta por parte de una central de monitoreo al establecer comunicación con el lugar donde está instalado el sistema o con alguna de las personas del listado de contactos de emergencia, con el fin de verificar la condición presentada que originó dicha señal.

Se clasifican como señales de verificación, las de apertura irregular (temprana), falta de cierre, exclusión de zona, fallo de test y fallo de batería.

Este tipo de señales no indican la ocurrencia de una situación de riesgo en el inmueble y se procesan como señales de baja prioridad.

SEÑAL SIN OPERATIVO

Se refiere a aquellas señales que no generan una respuesta por parte de la central de monitoreo en el momento de ser recibidas, debido a que se reconocen como señales producidas dentro del normal funcionamiento del sistema y de la operación del cliente.

Se clasifican como señales sin operativo, las de apertura, cierre.

Estas señales no son visualizadas en las pantallas de los operadores y tan solo se registran dentro del histórico de señales del cliente.

PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A UNA SEÑAL DE ALARMA CON SUPERVISOR

- El operador de medios tecnológicos debe informar al supervisor la dirección y el nombre del cliente, así como el tipo de señal recibida, con la finalidad de poder

identificar evidencias que permitan establecer las causas que originan la emisión de señales de alarma. 60

- El operador de medios tecnológicos debe comunicarse con los contactos de emergencia proporcionados por el cliente, en el orden de prioridad establecido para informar el suceso ocurrido (activación de la alarma).
- El supervisor se desplazará al lugar y revisará externamente las puertas, ventanas, candados y locales vecinos y todas aquellas partes por donde posiblemente puede ingresar una persona, e informará y describirá a la central de monitoreo lo encontrado.
- En la central de monitoreo esperará el reporte del supervisor para tomar las acciones pertinentes. Si existen anomalías, se verificará telefónicamente si se ha efectuado el desplazamiento del cliente y la Policía al lugar.
- El operador de medios tecnológicos dará el reporte a la Red de Apoyo y Solidaridad Ciudadana y se comunicará con el 123, informando el tipo de señal recibida, los datos del cliente, dirección, teléfono y nombre de la persona de contacto.
- De ser necesario, el operador de medios tecnológicos se comunicará nuevamente con los contactos de emergencia, con el fin de que el usuario se desplace al lugar para verificar internamente las instalaciones. Los usuarios serán identificados mediante los respectivos códigos.
- Si el cliente o usuario no atiende la solicitud del operador de medios tecnológicos de hacer presencia en el lugar de los hechos, el operador debe aclararle al usuario que el supervisor solo verifica externamente las instalaciones. Por eso, es altamente recomendable que el usuario se desplace hasta el lugar y deje registro en el sistema.
- Si el cliente hace presencia en el lugar para realizar la verificación interna, éste puede solicitar el acompañamiento del supervisor para la realización de la inspección.

Se registran en el sistema, lo más detalladamente posible los comentarios respectivos, como por ejemplo: la hora de llegada del supervisor, de la Policía Nacional, si llegó el usuario y todo aquello que se requiera para acompañar un buen reporte.

Solo en caso de que sea altamente probable la intrusión, se acudirá a la Policía Nacional sin seguir el protocolo de verificaciones, con el fin de evitar falsas alarmas.

PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A UNA SEÑAL DE ALARMA SIN SUPERVISOR

- El operador de medios tecnológicos identificará la señal y se comunicará con los contactos de emergencia proporcionados por el cliente, en el orden de prioridad establecido para informar el suceso ocurrido y el tipo de señal recibida (activación de la alarma).

Los usuarios serán identificados mediante los respectivos códigos.

- El operador de medios tecnológicos dará el reporte a la Red de Apoyo y Solidaridad Ciudadana y se comunicará con el 123, informando el tipo de señal recibida, los datos del cliente, dirección, teléfono y nombre de la persona de contacto.

- De ser necesario, el operador de medios tecnológicos se comunicará nuevamente con los contactos de emergencia, con el fin de establecer si ocurrió algún siniestro y verificar si el usuario se desplazó al lugar para verificar internamente las instalaciones.
- Se registran en el sistema, lo más detalladamente posible, los comentarios respectivos, como por ejemplo: la hora de llegada de la Policía Nacional, si llegó el usuario y todo aquello que se requiera para acompañar un buen reporte.

PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A UNA SEÑAL DE VERIFICACIÓN

- El operador de medios tecnológicos se comunica vía telefónica con los contactos de emergencia en el orden de prioridad establecido, para confirmar apertura irregular (temprana), falta de cierre y exclusión de zona.

FALLA DE BATERÍA

Se presenta cuando el sistema registra que la batería está fallando y con un eventual corte de energía el lugar, local, oficina, entre otros queda desprotegido, por tanto se deberá tener en cuenta lo siguiente:

LOCAL ABIERTO

- El operador llama al usuario y lo identifica con el código respectivo.
- Se le notifica que la batería está fallando y que si hay un corte de energía el local queda desprotegido.
- Se programa orden de servicio para revisión de batería.
- Documentar detalladamente en el sistema.

Local cerrado

- El operador monitorea la alarma.
- Se contacta al usuario de la alarma verificando previamente el código respectivo y se le informa sobre el fallo de batería indicándole que debe revisar internamente.
- Se programa orden de servicio para revisión de batería.
- Documentar detalladamente en el sistema.

Fallo de test o de comunicación

Se presenta cuando el sistema no registra conexión con la alarma que está monitoreando y para ello deberá tener en cuenta:

- Intento de conexión (monitoreando la alarma. Si no es posible, el operador envía al supervisor de alarmas y avisa al cliente. En caso que el cliente no tenga servicio de supervisión de alarmas avisar a la policía).
- Se ofrece técnico disponible previo acuerdo con el cliente, se realiza orden de mantenimiento, se programan rondas de ser necesario y se documenta en el sistema todo lo ocurrido.

INFORMACIÓN CONFIDENCIAL DEL SERVICIO DE MONITOREO

62

Antes de iniciar la prestación del servicio de monitoreo, el servicio de vigilancia y seguridad privada realizará una visita a su contratante, con el fin de efectuar el levantamiento de la información confidencial, esto es el listado de funcionarios a quienes se les designa alguna responsabilidad dentro de la operación del sistema de alarma (usuarios, contactos o administrativos), relacionando los números telefónicos para su contacto, sus direcciones de correo electrónico y las claves y contraseñas si a ello hubiere lugar para su identificación telefónica.

Adicionalmente, se debe relacionar la información de la operación del cliente que afecta la prestación del servicio de monitoreo como: horarios de activación (cierre) y desactivación (apertura) del sistema de alarma; dirección del predio, correos electrónicos para el envío de reportes y la periodicidad con la que el cliente los requiere.

El servicio de vigilancia y seguridad privada también deberá indicar la forma de notificar cualquier retiro o inclusión de personas registradas en la información confidencial como contacto para emergencias o como administrativo, así como el reporte de cualquier cambio en la información de contacto de las mismas.

La confidencialidad de la información no podrá oponerse a las autoridades judiciales ni de Policía.

REPORTES DE MONITOREO

Con la periodicidad que se establezca entre el cliente y el servicio de vigilancia al momento de iniciar el servicio, se generarán y enviarán los reportes de aperturas, cierres y test a las diferentes direcciones de correo electrónico suministradas en la información confidencial, en los cuales se dejará el registro de la frecuencia de envío solicitada (diaria, semanal, quincenal, mensual o según corresponda).

SERVICIO DE MANTENIMIENTO MANTENIMIENTO CORRECTIVO

Es la actividad desarrollada por personal técnico en respuesta a una falla del sistema de alarma. Este servicio inicia con una valoración seguida por el diagnóstico y la implementación de acciones correctivas, y finaliza con el seguimiento a la eficacia de las acciones. En algunos casos las acciones correctivas podrán implicar costos para el usuario, los cuales deberán ser comunicados por el servicio de vigilancia y seguridad privada, mediante cotización y solo serán implementados si éste emite su aprobación por escrito.

Cuando se requiera la visita de un técnico de mantenimiento para la revisión de una falla presentada por el sistema de alarma se deberá tener en cuenta lo siguiente: i) Identificación de la necesidad, ii) Programa de visita técnica, iii) Ejecución del servicio. ⁶³

IDENTIFICACIÓN DE LA NECESIDAD

- Llamada telefónica: cuando el usuario detecta una anomalía en el funcionamiento del sistema de alarma debe indicarlo al servicio de vigilancia y seguridad privada. A través de una llamada telefónica, el servicio de vigilancia y seguridad privada orientará la solución de la anomalía, en caso de no lograr la solución, el técnico de soporte que recibe la llamada programará la visita de un técnico de mantenimiento.
- Correo electrónico: cuando el usuario por vía electrónica contacta al servicio de vigilancia y seguridad privada y solicita programar una visita.
- Por monitoreo: cuando los operadores de la central de monitoreo detectan por el flujo de señales recibidas una anomalía en el sistema, deberán generar una solicitud de visita técnica para verificar la causa de ésta y brindar su solución (si a ello hubiere lugar).

PROGRAMACIÓN DE VISITA TÉCNICA

Los requerimientos serán siempre direccionados de inmediato a los técnicos de soporte del servicio de vigilancia y seguridad privada, quienes se deberán encargar de programar y garantizar el cumplimiento del requerimiento.

El técnico de soporte (o quien haga sus veces) notifica al técnico de mantenimiento de la zona respectiva (o al técnico disponible de turno), el servicio técnico solicitado y coordina lo necesario para el cumplimiento del mismo. Este requerimiento debe ser atendido en un plazo razonable, no mayor a 48 horas hábiles contadas desde el momento de recibo de la solicitud.

EJECUCIÓN DEL SERVICIO

Cuando el servicio de vigilancia y seguridad privada hace presencia ante el cliente o contratante, debe presentarse ante la persona que solicitó el servicio o ante quien esté a cargo del sistema de alarma para notificar el motivo de su visita.

Los usuarios del sistema de alarma deben corroborar la identidad de la persona del servicio de vigilancia y seguridad privada, solicitando la presentación del carné respectivo. Se efectuará la confirmación del nombre y del documento de identidad del mismo con el servicio de vigilancia y seguridad privada.

El usuario debe facilitar el acceso del técnico a las áreas en donde se encuentran instalados los equipos objeto de la revisión y una vez finalizada la visita, el servicio de vigilancia y seguridad privada, diligenciará el reporte técnico donde consigna: a). El

diagnóstico relacionado con la falla detectada, b). Descripción abreviada del procedimiento que empleó para su detección así como las acciones correctivas implementadas. Este reporte técnico debe ser firmado por la persona que solicitó el servicio o por el encargado del sistema de alarma a quien el técnico del servicio de vigilancia y seguridad privada le notificará la labor realizada.

En caso que no sea posible suministrar una solución durante la visita y se deban realizar visitas posteriores con el fin de efectuar un procedimiento de seguimiento para la detección de la causa de la falla; el servicio de vigilancia y seguridad privada debe informar a quien firma el reporte acerca de las pruebas a realizar y su duración.

La hora de salida en el reporte técnico debe ser diligenciada por el usuario que firma el reporte.

MANTENIMIENTO PREVENTIVO

Es la actividad desarrollada por personal técnico consistente en la limpieza de equipos, verificación de cableado y validación de la programación y de la información confidencial asociada al sistema de alarma, relacionada con la configuración de los equipos y la relación de usuarios, contactos y administrativos.

Esta actividad busca prevenir y detectar problemas técnicos ocasionados por el desgaste de los equipos y materiales de instalación y contempla actividades de mantenimiento correctivo menores tales como: corrección de empalmes o parámetros de programación.

Dicho mantenimiento se solicitará a través de los canales de comunicación acordados con el servicio de vigilancia y seguridad privada, tales como: llamada telefónica, correo electrónico o fax.

SERVICIO DE ADICIONES, DESMONTES Y TRASLADO DE EQUIPOS

Cuando se requiera realizar el traslado de la totalidad o parte del sistema de alarma o se requiera la adición de algún equipo, se deberá indicar al cliente o contratante que dicho desmonte o traslado lo deberá solicitar por lo menos con una (1) semana de antelación a la fecha en la que el contratante requiere que se realice el mismo.

RECOMENDACIONES PARA LA VIGILANCIA ELECTRÓNICA

El servicio efectuará recomendaciones generales por lo menos una (1) vez al año en las cuales informe a su cliente o contratante que debe:

- Asegurar equipos de oficina atractivos para la delincuencia como computadores, fax, teléfonos, etc., utilizando sistemas de anclaje como guayas o abrazaderas.
- Ubicar los equipos de oficina atractivos para la delincuencia de forma tal que no faciliten la acción de los delincuentes, ej.: no dejar equipos de cómputo cerca a ventanas que permitan sustraerlos simplemente rompiendo la ventana.

- Realizar pruebas de los botones de pánico por lo menos dos (2) veces por mes; estas pruebas deben ser coordinadas con la Central de Monitoreo y Respuesta para evitar desplazamientos innecesarios por parte de las autoridades.
- Mantener en cada sitio monitoreado la información del sistema de alarma correspondiente al inventario, zonificación y bosquejo de sensorización que corresponda.
- Asegurar que toda persona que tiene responsabilidad directa o indirecta sobre la operación o administración de los sistemas de alarma y servicio de monitoreo, conozca y lea el presente protocolo y tenga acceso, de acuerdo con el grado de responsabilidad dentro de su organización, a la información de zonificación del sistema de alarma sobre el cual tiene alguna responsabilidad.
- Considerar esquemas físicos de protección como rejas, cercos eléctricos o películas protectoras para reforzar puntos vulnerables del inmueble (ventanas, puertas, techos y claraboyas que refuercen el esquema de seguridad).
- Conocer que las claves de operación del sistema de alarma (si a ello hubiere lugar), son personales e intransferibles.

Capítulo 34 SEGURIDAD EN BODEGAS Y DEPOSITOS

Estos depósitos, normalmente constituyen locales comerciales o áreas susceptibles de apropiación individual que van más allá de las áreas comunes bajo la responsabilidad de la entidad.

- Sistemas de control de accesos.
- Sistemas de control de rondas de los vigilantes y su patrullaje.
- Sistemas de observación y anti hurtos.
- Sistemas de detección perimetral.
- Sistemas de observación y patrullaje de sectores de estacionamientos de vehículos.
- Iluminación de emergencia.
- Carteles de señalización de circulación en caso de emergencia.
- Sistema de órdenes por altavoces.
- Intercomunicación (radial) mediante transmisores portátiles en frecuencia de VHF o UHF.

OTROS MEDIOS LOGÍSTICOS EXTERIORES

Y dentro de los medios logísticos exteriores al centro comercial, este autor señala que deben considerarse los siguientes:

- Tiempo de reacción para llamar a las autoridades de auxilio.
- Tiempo de arribo de los medios de apoyo externo.

- Medios de comunicación con las organizaciones de apoyo y seguridad pública, redes de apoyo y solidaridad ciudadana.

66

- Acciones no hostiles para conjurar o demorar la ejecución de las hostilidades de terceros. Agregamos nosotros, que este punto es hoy en día y de suma importancia, especialmente en lo atinente a la ocurrencia del delito de secuestro de personas en centros comerciales o residenciales, lo que comúnmente se denomina como el “secuestro express”. Consiste en secuestrar a una persona; retenerla contra su voluntad en lugares estratégicamente definidos por los delincuentes y abordar inmediatamente a la familia pidiendo rescate, el cual no demora mucho en llegar; para luego soltar a la persona en un paraje o lugar.

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 vídeo 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 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).

Capítulo 35 QUÉ HACER EN CASO DE HURTO INTERNO EN EL SECTOR RESIDENCIAL

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.

67

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 solo 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.
- Informe inmediatamente a la administración del inmueble y confirme con la Policía Nacional la veracidad del procedimiento.
- El recorrido 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.

QUÉ HACER EN CASO DE ALLANAMIENTOS Y ÓRDENES DE CAPTURA

Debe tenerse en cuenta lo siguiente en caso de allanamientos y 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 mostrarla 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.
- El recorrido 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.

ATENCIÓN A PERSONAL DE LAS EMPRESAS DE SERVICIO PÚBLICO

68

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 de 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 confrontándolos 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.

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.

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.

VIOLACIÓN DE CHAPAS

69

En caso de que exista algún tipo de violación de chapas 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.
- Informe inmediatamente a su empresa, solicite refuerzo y la presencia del supervisor y que se comunique 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.

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.

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.

Capítulo 36 HURTO EN CAJEROS ELECTRÓNICOS

El delincuente aprovecha la excesiva confianza de los usuarios de tarjetas. Se realizan maniobras como el cambiazo, la opción abierta y la retención del plástico con acetatos o mediante la instalación

de dispositivos electrónicos, como lectores de banda magnética y cámaras inalámbricas, obteniendo ilícitamente información que facilita la clonación de la tarjeta.

Otra forma de actuación delictiva, se da cuando una persona ingresa al cajero y le comunica al usuario anterior que su transacción quedó abierta; éste le sugiere que digite nuevamente la clave y le da instrucciones para que oprima ciertos botones, hasta el momento en que la pantalla muestra dígitos en ceros. La persona confiada sale sin saber que lo que realizó en ese momento fue dejar abierta su cuenta para efectuar un retiro.

Cambiado de tarjeta La persona es engañada dentro del cajero, en el cual los delincuentes previamente han instalado artefacto que dificulta el uso de la tarjeta, y lograr que la persona tecleé nuevamente la clave, la cual observan cuidadosamente.

TAQUILLAZO

Las entidades financieras, por la cantidad de dinero que poseen en sus cajas o ventanillas, se convierten en objetivo de grupos de delincuencia organizada que buscan un contacto que suministre información de los diferentes movimientos de dinero realizados por el banco. Como es una operación rápida, evitan al máximo el enfrentamiento con la autoridad policial.

VENTOSA O TÚNEL

Mediante la utilización de herramientas hidráulicas, entre otras, se realizan orificios en la pared o techo de las entidades financieras para burlar los sistemas de seguridad e ingresar principalmente en horas y días no laborables.

HURTO A TRANSPORTADORAS DE VALORES

Lo realizan organizaciones delincuenciales de alta peligrosidad con disponibilidad de armamento, medios, logística y comunicaciones, empleando la violencia e incluso explosivos.

FLETEO En esta modalidad los delincuentes utilizan vehículos y motocicletas de alto cilindraje, aprovechan los retiros bancarios que realizan en efectivo las personas para luego sorprenderlos al llegar a su residencia o punto de destino.

Capítulo 37 PROCEDIMIENTO FRENTE AL HURTO AL INTERIOR DE ENTIDADES FINANCIERAS

- Conserve la calma y observe descriptivamente, preserve al máximo la vida e integridad de las personas presentes.
- Evite discutir con los delincuentes; no debe provocarlos, ni realizar movimientos que puedan ocasionar reacciones agresivas o peligrosas.
- Active sin ser visto por los delincuentes la alarma o botones de pánico.
- Identifique el número de delincuentes, detalle las características físicas y modo de actuar de los bandidos.
- Tan pronto como le sea posible de aviso a la Policía Nacional (123, 112) y a la Red de Apoyo y Solidaridad Ciudadana.
- Rinda un informe detallado de los hechos acontecidos a las autoridades que atiendan el caso, con el fin de ayudar a las autoridades a identificar a los asaltantes y a conducir las investigaciones.
- Observe la dirección en que huyen, descripción y en lo posible, la placa de los vehículos utilizados.

PROCEDIMIENTOS A SEGUIR DESPUÉS DE LA OCURRENCIA DE UN ASALTO

- Mantener la calma. En caso de vulneraciones a la integridad física y moral se debe requerir ayuda especializada inmediatamente.
- Inmediatamente después de que salgan los delincuentes de la oficina, se deben activar las alarmas y dar aviso a las autoridades de Policía de la ocurrencia del asalto bancario si ello no se ha realizado.
- La oficina debe cerrarse inmediatamente y esperar el arribo de las autoridades; evitar en la medida de lo posible, la salida de los clientes y usuarios de la entidad y la entrada de curiosos y extraños.
- Se debe colocar un aviso provisional en el que se informe al público que el servicio se restablecerá una vez controlada la situación.
- A la llegada de la primera unidad de policía se debe permitir su ingreso y suministrarle información relacionada con el asalto como los rasgos físicos, la vestimenta, el número de asaltantes, la clase o tipo de armamento, los vehículos y cualquier detalle que pueda ayudar a las autoridades a identificar a los delincuentes y a conducir las investigaciones.
- Se deben proteger las áreas de caja, con el fin de conservar las huellas dactilares y demás rastros que permitan dirigir las investigaciones de las autoridades.
- Después de cerrar la oficina, acompañar en veeduría de las autoridades de Policía Judicial o Fiscalía, el arqueo de las cajillas y la bóveda de la caja fuerte o cofre principal,

solamente de las áreas afectadas por el asalto, para cuantificar el monto del dinero y demás bienes hurtados. 72

- Por ningún motivo los cajeros o funcionarios de la entidad deben salir de la oficina una vez ocurrido el asalto, hasta que las autoridades lo permitan. Se exceptúan los casos de fuerza mayor y caso fortuito.
- Los funcionarios, clientes y usuarios de la entidad financiera asaltada tienen el deber de colaborar con las autoridades en aquellos aspectos que ayuden a conducir la investigación de los hechos (denuncias, testimonios, retratos hablados y características especiales).
- Se debe permitir el ingreso de los organismos de control de la entidad (jefe de seguridad, analistas de seguridad, auditoría, contraloría) y del comandante de estación de la zona respectiva, el oficial de vigilancia, el oficial de la patrulla de reacción bancaria, las autoridades de Policía

Judicial y la Fiscalía, previa identificación detallada.

- Si la oficina asaltada tiene Circuito Cerrado de Televisión, el jefe de seguridad de la entidad debe entregar a las autoridades de Policía Judicial y Fiscalía, realizado el análisis respectivo, copia de los videos grabados dentro de los tres días hábiles siguientes.
- En todos los eventos, le empresa de vigilancia y seguridad privada debe reportar la novedad a la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada.

Adelante campañas de prevención con la Policía Nacional, funcionarios de la entidad financiera y su empresa de vigilancia, donde se informe a los usuarios observar las siguientes medidas:

- Una vez reciba su clave por parte del banco, memorícela, destruya el sobre que contiene la información.
- No deje su tarjeta en ningún sitio, siempre consérvela en su poder, se evita que la cambien o la hurten.
- No preste su tarjeta a ninguna persona para que le efectúen transacciones.
- No abandone el cajero hasta tanto haya quedado cerrada y cancelada totalmente su transacción.
- No permita la ayuda de personas extrañas dentro del cajero.
- Si su tarjeta se bloquea, no abandone el cajero hasta tanto la recupere.
- Cubra con su mano el teclado al digitar su clave.
- Al realizar compras con tarjeta verifique que le devuelvan su propia tarjeta.

En las rondas de verificación, observe cuidadosamente algún elemento extraño instalado en el cajero, como cámaras u objetos que obstaculicen el ingreso normal de la tarjeta o la salida del dinero.

Constate periódicamente con los responsable del monitoreo de las cámaras, si las instaladas corresponden a lo contratado.

Efectúe recomendaciones a la entidad bancaria para mejorar los sistemas de seguridad, informando las falencias encontradas.

ACTIVIDADES A REALIZAR PARA LA PREVENCIÓN DEL FLETEO**73**

Adelante campañas de prevención con la Policía Nacional, funcionarios de la entidad financiera y su empresa de vigilancia, en las que se informe a los usuarios observar las siguientes medidas:

- Informar a los usuarios de la entidad que no comenten a nadie la transacción bancaria que va a efectuar.
- Observe cuidadosamente las personas del entorno que se encuentran dentro y fuera de la entidad financiera.
- Cuando reciba su dinero guárdelo en un lugar seguro y en el trayecto a su destino trate de cambiarlo de ubicación.
- Cuando salga del banco utilice rutas principales, en las cuales exista presencia policial.
- Al diligenciar los documentos en el interior de la entidad bancaria, escriba la dirección de la empresa o de un familiar.
- Al retirar en efectivo altas sumas de dinero, solicitar al cajero el servicio de acompañamiento que gratuitamente le brinda la Policía Nacional.

No permita el uso de teléfonos celulares en el banco, ni para llamadas ni para enviar mensajes.

Mantenga bajo observación aquellos individuos que de un momento a otro proceden a recibir o realizar llamadas por celular. No permita el parqueo de vehículos al frente de la entidad financiera, solicite el apoyo de la Policía Nacional.