

## 1. OBJETIVO:

Establecer las condiciones mínimas de prestación del servicio de vigilancia, seguridad y monitoreo para las oficinas donde hace presencia la Unidad para las Víctimas, sus bienes y enseres, funcionarios, contratistas, colaboradores y visitantes, a través de personal calificado y medios tecnológicos adecuados.

## 2. ALCANCE:

Inicia con la Identificación de necesidad de la contratación servicio de vigilancia en las diferentes sedes a nivel central y en Direcciones Territoriales para brindar seguridad en las instalaciones de la entidad, y finaliza con brindar el servicio de vigilancia para el adecuado funcionamiento administrativo de la Unidad para las Víctimas.

## 3. DEFINICIONES:

**Circuito cerrado de televisión CCTV** 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**

**Monitoreo de Alarmas:** Monitoreo permanente de sistemas electrónicos de seguridad, instalados en la Unidad, que emiten información recibida y atendida por una Central de Monitoreo

**Vigilancia:** Servicio suministrado el cual puede prestarse bajo dos modalidades, con o sin armas (letales o no letales) y/o medios tecnológicos.

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

## 4. ACTIVIDADES:

### 4.1. SELECCIÓN DE PERSONAL

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

- Validación y verificación de los datos y documentos suministrados en la hoja de vida
- Entrevista de conocimientos en seguridad.

- Prueba psicotécnica.
- Entrevista de selección.
- Examen médico (visual, auditivo y muscular)

## 4.2. ACREDITACIÓN COMO VIGILANTE (CREDENCIAL)

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

## 4.3. FUNCIONES DE LA EMPRESA DE VIGILANCIA

- La salvaguarda de personas y bienes que hacen parte de la Unidad
- Atender los requerimientos realizados por parte del supervisor del contrato de la Unidad
- Cumplir con los procedimientos de seguridad física establecidos en el presente documento.
- Atender conforme a los procedimientos establecidos ante cualquier anomalía.
- Portar durante el tiempo de permanencia en la entidad la identificación vigente que los acredite como empleados de la empresa de seguridad.
- Portar el uniforme y documentación conforme lo exige la normatividad vigente que para este caso es el uniforme de gala con todos sus accesorios.
- Acatar las recomendaciones entregadas en las carpetas de servicio que se encuentran en los puestos de trabajo donde la empresa de seguridad desarrolla las actividades de vigilancia.
- Atender de manera cordial y respetuosa a toda persona que acude en calidad de visitante, empleado, contratista o usuario a las instalaciones de la entidad.
- Verificar de manera permanente que las puertas de salida de emergencia se encuentren abiertas y libres de todo obstáculo.
- Verificar de manera permanente ahorro de servicios vitales como agua y luz.
- Verificar de manera permanente plataforma, parqueaderos y zonas de descargue.
- Informar de manera permanente la ocurrencia de las novedades descritas en el parágrafo anterior.

## 4.4. FUNCIONES DEL VIGILANTE

### 4.4.1. PROCEDIMIENTO DE APERTURA

- 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 se 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 C.C.T.V local o remoto.

#### 4.4.2. CONTROL DE ACCESO

##### COMPROMISOS DEL PERSONAL

- Los funcionarios deben portar todo el tiempo la identificación que lo acredita como funcionario, contratista o colaborador durante su permanencia en las instalaciones de la entidad.
- Reportar cualquier situación anormal que repercuta en la seguridad física ante la empresa de seguridad.
- Cumplir con las normas y directivas establecidas en el presente documento.
- Contratistas y personal que se encuentre realizando tareas de mantenimiento debe ser debidamente identificado y acreditado como personal de planta o contrato.

##### EMPRESAS QUE PRESTAN SERVICIOS EXTERNOS A LA UNIDAD DE ATENCION Y REPARACION INTEGRAL A LAS VICTIMAS

- Acatar las normas establecidas por la entidad, documentación ARL, EPS, carnet que lo acredite como empleado de la firma que presta sus servicios a la unidad
- Estar previamente autorizados para la ejecución de las labores al interior de la entidad.
- Portar todo el tiempo en lugar visible la ficha que indique su destino final.
- Permanecer solamente en los sitios autorizados.
- Estar plenamente autorizado ya sea verbal o correo electrónico suministrado por el Grupo de Gestión administrativa y Documental de la Unidad

##### INGRESO DE PERSONAL INTERNO O CONTRATISTAS HORARIOS NO LABORALES

- Se debe contar con autorización escrita o vía correo por parte de la Grupo de Gestión Administrativa y Documental, indicando que labores se realizarán, fecha y horarios en los que permanecerán al interior de las instalaciones,

##### FUNCIONARIOS RESPONSABLES DE DAR VISTO BUENO PARA INGRESOS EN DIAS NO LABORALES.

- Jefe de grupo de Gestión Administrativa y Documental
- Personal designado en el Grupo de Gestión Administrativa y Documental de la Unidad

##### INGRESO PERSONAL EXTERNO

Para el ingreso de personal externo a las instalaciones de la Unidad

- Informar la dependencia que visita y el nombre del funcionario con quien se va a entrevistar.
- El visitante solo podrá ingresar previa autorización del Grupo de Gestión Administrativa y Documental.
- El visitante es orientado por el guarda de seguridad hacia el área solicitada.
- Para el ingreso a las bodegas y parqueaderos debe verificar de manera permanente las rampas y zonas de descargue.

## INGRESO Y EGRESO DE EQUIPOS

- Al ingresar a las instalaciones de la Unidad bienes de propiedad particular deben ser registrados en la minuta ubicada en cada piso de la entidad.
- Bienes de propiedad de la Unidad, deben contar con la autorización de la oficina de tecnología, mediante correo electrónico, dirigido al Grupo de Gestión administrativa y Documental de la unidad quien dará el aval para el movimiento de los activos. o contar con la autorización del Grupo de Gestión Administrativa y Documental

El vigilante debe realizar las actividades de la siguiente manera:

### CONTROL DE ACCESO PEATONAL.

- Anunciar al visitante a través del medio de comunicación asignado por la empresa al vigilante de cada piso donde se dirige, por parte de la recepción
- De no presentar ningún documento que lo autorice, no podrá ingresar a las instalaciones de la entidad
- Realizar el registro de los equipos que se pretenden ingresar en las minutas
- Se debe verificar por parte del personal de seguridad que los equipos estén debidamente identificados.
- Permitir el ingreso de la persona visitante, funcionario o contratista.
- Está prohibido el ingreso de personas visitantes o funcionarios bajo efecto de bebidas alcohólicas o sustancias psicotrópicas.
- Verificar de manera permanente el uso responsable de los servicios públicos como el agua, luces internas y externas, buscando la creación de una conciencia de ahorro en los servicios vitales.
- Controlar y registrar en minuta el ingreso de personas que pretendan comercializar elementos de belleza, papelería, joyería, perfumería, comestibles y/o asesores de bancos no autorizados por el área de talento humano o coordinación de Grupo de Gestión Administrativa y Documental de la unidad.

### NIÑOS Y MENORES DE EDAD

- Presentado el caso de la presencia de menores de edad en la entidad, el ingreso debe ser registrado en los libros de visitantes y el funcionario visitado se hará responsable de la permanencia del menor al interior de la entidad.

### CONTROL DE SALIDA PEATONAL

- Verificar si el funcionario retira algún elemento.
- Si el funcionario retira un elemento debe presentar autorización escrita mediante correo, previo conocimiento del Grupo de Gestión administrativa y Documental de la UNIDAD
- Se debe realizar la inspección a los bolsos, paquetes, cajas y verificar que no haya elementos no autorizados.
- En caso de presentarse una emergencia, y posible evacuación, mantenerse alerta para apoyar la salida de personal de funcionarios y visitantes de las instalaciones.

## RECEPCION

- Verificar la identidad de la persona visitante y registrar el ingreso en el libro de visitantes.
- Solicitar autorización de ingreso, llamando a la dependencia donde se dirige el visitante.
- Confirmar al visitante si fue autorizado o no el ingreso.
- Verificar que la persona registre equipos de tecnología que puedan ingresar (computadores, Tablet, discos duros, video vean, cámaras fotográficas, etc.).
- El personal de vigilancia debe orientar e indicar el sitio donde se dirige el visitante.

## BODEGAS

- Solicitar autorización de ingreso, llamando al Grupo de Gestión Administrativa y Documental
- Prohibir el ingreso de personal por las puertas de las bodegas No 22 y 24 a menos que el Coordinador de Grupo de Gestión Administrativa y Documental de la autorización lo cual quedará registrado en minuta
- NO abrir las puertas traseras de las bodegas a menos que el Coordinador de Grupo de Gestión Administrativa y Documental o el supervisor del contrato dé la autorización lo cual quedará registrado en minuta o se asigne un funcionario responsable para la apertura, el cual deberá firmar en minuta
- En caso de la salida de mercancía se debe realizar a través de la cortina trasera de la bodega 24 y se debe dejar en minuta los elementos que salen y el nombre del funcionario que realiza el acompañamiento

## DOCUMENTACION NECESARIA EN EL CONTROL DE ACCESOS

- Minuta de registro de personal.
- Minuta de registro de elementos.
- Aplicativo Complejo logístico san cayetano

### 4.4.3. RELACIONES INTERPERSONALES

El personal de la vigilancia debe tener una excelente presentación personal con uniforme de gala en cada uno de los puestos, un trato respetuoso, amable y cordial tanto con los funcionarios como con los usuarios

### 4.4.4. DEBERES DEL VIGILANTE

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

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

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

#### **4.4.5. FUNCIONES ESPECÍFICAS DEL PUESTO**

- Antes de llegar a realizar una inspección visual del entorno a fin de poder identificar alguna amenaza o situación anormal.
- Recibir el puesto de servicio después de enterarse de todas las consignas y novedades trascurridas durante el desarrollo del turno anterior, de manera inmediata reportar a la central la presencia del relevo en el puesto de servicio.
- Para recibir el puesto debe estar plenamente uniformado y con todos los accesorios asignados por la empresa para la prestación del servicio.
- Realizar anotaciones de todos los hechos sucedidos durante el desarrollo de su servicio de seguridad.
- Ser consciente de la responsabilidad personal y directa por sus actuaciones.
- No divulgar información de naturaleza confidencial sobre procesos, trámites y asuntos relacionados con la Unidad. De igual manera información relevante a funcionarios que trabajan en la entidad.
- Es prohibido recibir visitas personales en los puestos de servicio durante el desarrollo de la jornada laboral.
- No utilizar equipos electrónicos o medios que sean agentes distractores en la prestación del servicio de vigilancia.
- No retirarse del puesto de vigilancia sin previa autorización del supervisor o jefe inmediato.
- Realizar actividades para las cuales fue contratado y asignado al puesto.

#### **4.4.6. ELEMENTOS DEL PUESTO DE VIGILANCIA**

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

- Libro de control o de minuta
- Medio de comunicación (radio, celular, otros).
- Protocolo de seguridad de vigilancia y seguridad privada.

- Listado de teléfonos de emergencia, de contacto, del coordinador del cuadrante respectivo.
- Linterna

#### **2.4.6.1. LIBRO DE MINUTA**

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

- Registro del recibido y entrega del puesto.
- Relacionar los objetos encontrados en las rondas o entregados por las personas como objetos perdidos.
- Novedades encontradas durante el servicio de vigilancia.
- Anotaciones de los incidentes presentados en el puesto de trabajo.
- Consignas de prevención dadas por la empresa de vigilancia.
- Registro con nombres y hora de los trabajadores de mantenimiento que ingresan a la entidad.

La información y registros consignados en mencionado libro pueden ser tomados como material probatorio en acciones de carácter disciplinario y penales en los casos que las autoridades debidamente estipuladas por el Estado lo requieran motivo por el cual no es posible sacarle copias a la minutas ni revisiones por parte de personal externo a la empresa de vigilancia.

#### **4.4.6.2. EQUIPOS DE COMUNICACIÓN**

- Todo puesto de trabajo debe contar con un medio de comunicación tal como: radio, celular, otros.
- El equipo debe permanecer con la batería cargada y habilitado para que el vigilante pueda solicitar un apoyo inmediato cuando lo requiera.
- Se debe garantizar la intercomunicación entre cada uno de los puestos y entre los puestos y el centro de monitoreo

#### **4.4.6.3. CARACTERÍSTICAS MÍNIMAS PUESTO DE VIGILANCIA**

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

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

## **5. OPERACIÓN DE MEDIOS TECNOLÓGICOS**

### **5.1. MONITOREO DE ALARMAS**

La función principal del operador de medios tecnológicos en la central de monitoreo de la empresa de vigilancia es el procesamiento de las señales provenientes de los sistemas de alarma, analizarla clasificarlas así:

- Señales de alarma (pánico, apertura con coacción, sabotaje, fallo de batería)
- Señales de Verificación (apertura irregular, falta de cierre)
- Señales sin operativo (apertura, cierre)

Una vez calificada la señal el operador de medios tecnológico procede a confirmar vía telefónica la señal de alarma o de verificación con el contacto asignado, Le reporta la novedad al supervisor para que este confirme el evento y se presente en la entidad., informa el evento a los policías del cuadrante correspondiente y la Red de Apoyo y Solidaridad Ciudadana de la Policía Nacional, El supervisor recorridor evalúa el evento y realiza el informe

En el caso de aperturas irregulares, el operador de medios tecnológicos reporta al supervisor recorridor para que se presente en el lugar y verifique si se ha vulnerado el sistema de seguridad.

### **5.2. MONITOREO DE CCTV**

Este tipo de sistemas es un complemento de los detectores o sensores, del monitoreo de alarmas, de los cerramientos perimetrales, de la iluminación de seguridad, de los controles de acceso y en general de los sistemas electrónicos y de la vigilancia, en lo referente a minimizar las amenazas hurto y sabotaje, por delincuencia común, subversión o empleados.

La función principal de un operador de medios tecnológicos en una central de monitoreo de CCTV es estar atento e identificar comportamientos sospechosos que puedan menoscabar la seguridad, y alertar al personal de vigilancia física.

Si se presenta una actividad delictiva dentro de la entidad debe informar inmediatamente el evento a los policías del cuadrante correspondiente y la Red de Apoyo y Solidaridad Ciudadana de la Policía Nacional

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, razón por la cual no es posible la revisión de los mismos a menos que sea personal autorizado por el Coordinador de Grupo de Gestión Administrativa y Documental.

### **5.3. 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.
- Verificar 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.
- 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).

#### 5.4. REDES DE APOYO Y SOLIDARIDAD CIUDADANA

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

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

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

Con la implementación del Plan Nacional de Vigilancia Comunitaria por Cuadrantes (PNVCC), el vigilante debe identificar el cuadrante al cual pertenece, brindando información al personal policial integrante del cuadrante sobre hechos, conductas o delitos que permitan las prevenir o disuadir los delitos que afecten la seguridad ciudadana en su sector.

#### 6. ANEXOS

Anexo 1. Formato para solicitar grabaciones en cámaras de seguridad V1



## 6. CONTROL DE CAMBIOS (Cambios realizados al procedimiento)

Versión	Fecha	Descripción de la modificación
1	09/09/2019	Creación del Documento
2	18/02/2020	Se ajusta instructivo frente a las responsabilidades de vigilancia frente a la bodega
3	08/06/2021	Se ajusta instructivo frente a las responsabilidades de vigilancia en el área de almacén, y se formato de solicitud de grabaciones V1.