

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: MAN-GO-001
	GESTIÓN OPERATIVA - GO	Versión: 02
	MANUAL CONSIGNAS GENERALES	Pág. 1 de 10 Vigente desde: 01/08/2023

MANUAL DE CONSIGNAS GENERALES

Elaboró: Álvaro Camargo	Revisó: Giner A Valencia O.	Aprobó: John I. Ochoa
Cargo: director Operativo	Cargo: Control Interno	Cargo: Coordinador SIG
Fecha: 24/07/2023	Fecha: 25/07/2023	Fecha: 01/08/2023

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: MAN-GO-001
	GESTIÓN OPERATIVA - GO	Versión: 02
	MANUAL CONSIGNAS GENERALES	Pág. 2 de 10
		Vigente desde: 01/08/2023

1. OBJETO

Establecer las normas generales y aplicables para todos los clientes donde se gestionen operaciones de seguridad por parte de Seguridad Trébol Ltda., para lograr:

- Mejorar la calidad en la prestación de los servicios de vigilancia y seguridad privada, asegurando un adecuado nivel técnico - práctico y profesional de cada uno de nuestros colaboradores
- Establecer las condiciones mínimas de prestación del servicio de vigilancia humana en las modalidades fija y móvil.
- Brindar una adecuada protección a los usuarios de servicios de vigilancia y seguridad privada, a través de la prestación de los servicios con personal calificado, procurando constantemente la optimización de recursos y la mejora permanente en la capacitación de nuestro personal y por ende en la mejora de la prestación del servicio.
- Dar cumplimiento a la normatividad vigente

2. ALCANCE

Este instructivo (información documentada) es aplicable a todo el personal perteneciente al área operativa de Seguridad Trébol Ltda.

3. RESPONSABLES

- Director de Operaciones.
- Coordinador de Operaciones.
- Analista de Operaciones.
- CECOP (Centro de Control Operativo).
- Supervisores.
- Escoltas, Operadores de Medios Tecnológicos y Vigilantes.

4. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS.

CECOP: (Centro de control Operativo) Así se denomina la central de comunicaciones ubicada en IBAGUÉ, desde la cual se controla toda la operación a nivel nacional, en pro de garantizar la adecuada prestación del servicio, cumplimiento en los turnos programados, apoyo y coordinación frente a novedades que puedan presentarse, sirviendo como enlace con la red de apoyo de la Policía Nacional y demás autoridades o entidades de apoyo (bomberos, cruz roja, defensa civil). Adicionalmente desde este lugar se monitorea la plataforma de recepción de alarmas y sistemas de videovigilancia remotos.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: MAN-GO-001
	GESTIÓN OPERATIVA - GO	Versión: 02
	MANUAL CONSIGNAS GENERALES	Pág. 3 de 10 Vigente desde: 01/08/2023

CAPÍTULO I. NORMAS PERMANENTES.

SEÑOR VIGILANTE:

Estas normas son de carácter permanente y forman parte del contrato de trabajo. Su evaluación de desempeño se registrará por el mayor o menor grado de cumplimiento de todas y cada una de ellas.

La observancia y cumplimiento de las normas generales, y de las específicas de cada puesto de trabajo, le permitirán a usted desempeñarse de forma eficiente, cumplir cabalmente sus funciones y desarrollar su labor de tal manera que el usuario se sienta satisfecho con su trabajo.

Léalo con cuidado, tenga siempre presente, entiéndase y ante todo **DE CUMPLIMIENTO**.

A. PRESENTACIÓN PERSONAL.

USTED ES LA IMAGEN DE LA COMPAÑÍA.

1. Su presentación personal debe ser impecable.

En este aspecto debe tener en cuenta lo siguiente:

- La Gorra bien puesta, utilícela en todo momento.
- Corte de cabello cortó, afeitarse siempre antes de recibir el puesto. El personal femenino debe tener el cabello recogido utilizando gancho color negro con malla negra.
- El personal femenino debe utilizar un maquillaje suave en labios y cara y no utilizar manillas, anillos, pulseras o aretes de gran tamaño que puedan en un momento dado generar una lesión.
- Camisa limpia y planchada, corbata ajustada al cuello con botón cerrado de la camisa.
- Pantalón planchado y limpio, pliegues bien formados.
- Zapatos reglamentarios bien lustrados, medias de color conforme al pantalón.
- No utilice elementos adicionales a los entregados como dotación.

2. Mientras se encuentre en su puesto de servicio usted debe portar:

Documentos:

- Cédula de ciudadanía.
- Carnet de la empresa que a su vez lo acredita ante la Supervigilancia
- Permiso de Tenencia o Porte para el arma si aplica.

Elementos:

- Libros de Minuta, vehículos o el que se requiera en el puesto.
- Lapicero negro
- Listado de los números telefónicos de: jefe inmediato, CECOP, Puesto de Trabajo.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: MAN-GO-001
	GESTIÓN OPERATIVA - GO	Versión: 02
	MANUAL CONSIGNAS GENERALES	Pág. 4 de 10 Vigente desde: 01/08/2023

Compañeros del puesto, Autoridades cercanas al puesto de trabajo.

3. Recuerde que está totalmente prohibido transitar por la calle con el uniforme y menos aún portarlo en establecimientos públicos o expendios de licor, por tal motivo es obligación cambiarse el uniforme al salir del sitio de trabajo y de igual forma llegar en traje particular al puesto.
4. Mantener una buena presentación personal, pero ante todo mantenerse sentado en forma correcta, pararse bien, no recostarse en muros o paredes y no mantener las manos dentro de los bolsillos y tener buena actitud de servicio.

B. NORMAS GENERALES DE CUMPLIMIENTO.

SU IMAGEN ES UN REFLEJO DE SU CONDUCTA.

- La plataforma **CAMPUS VIRTUAL** es de obligatorio uso para todos los trabajadores de Seguridad Trébol Ltda., por medio de ella deben cumplir con la actividad de inducción/reinducción, capacitaciones mensuales, solicitudes de certificados, desprendibles de pago, solicitud de permisos entre otras. Suscríbase al canal en YouTube SEGURIDAD TREBOL Ltda. Esté atento a la página web. www.seguridadtrebol.com
- Todo permiso debe solicitarse por escrito con al menos 72 horas de anticipación, colocando la justificación y soportes respectivos.
- Cuando se presenten incapacidades médicas por enfermedad general o laboral, es obligatorio hacer llegar la incapacidad original al área de Gestión Humana, para que pueda ser reconocido el pago en nómina. De lo contrario se liquidará como ausencia hasta tanto se alleguen los documentos de incapacidad. Además de realizar sus respectivos trámites post-incapacidad <https://www.axacolpatria.co/portalpublico-lf/inicio>.
- Conocer y cumplir las consignas generales establecidas por la compañía y por el usuario.
- Dormir estando de servicio se considera falta grave, siendo una causal para cancelación del contrato de trabajo.
- Utilizar estrictamente el tiempo autorizado para tomar los alimentos a fin de no desatender las funciones del puesto, (30 minutos). En los sitios donde hay más de un servicio, debe coordinarse con los compañeros y no estar dos personas almorzando al mismo tiempo.
- Tratar con respeto, cortesía y buenas maneras a los empleados de la empresa usuarios y a los visitantes.
- Evitar los excesos de confianza con los usuarios para poder proceder con toda imparcialidad cuando sea preciso tomar alguna acción que los involucre. Por esta razón no está permitido solicitar préstamos de dinero o adquirir deudas con personas vinculadas directamente a los clientes de la empresa.
- Fumar en el puesto de trabajo está **PROHIBIDO**.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: MAN-GO-001
	GESTIÓN OPERATIVA - GO	Versión: 02
	MANUAL CONSIGNAS GENERALES	Pág. 5 de 10 Vigente desde: 01/08/2023

- Mantener siempre los ojos abiertos y observando el entorno, son parte de su función, por lo cual está prohibido cerrarlos o ubicarse en sitios que le impiden mantenerse atento y vigilante. Por tal razón la llegada del supervisor o Coordinador al puesto de trabajo debe ser detectada por la persona en servicio, casi que de inmediato.
- El estado de alerta permanente junto a un buen criterio y un poco de malicia le ayudarán a cumplir su trabajo con eficacia y a la vez lo protegerán contra los peligros.
- Siempre que se cambie la dirección de domicilio o número telefónico, es obligatorio actualizar los datos en el Área de Gestión Humana o Gestión de Operaciones.
- No está permitido durante su servicio, realizar videos o fotografías donde se exponga públicamente la imagen corporativa de Seguridad Trébol o el usuario donde se encuentra prestando servicio, mucho menos exponer el armamento en dichas grabaciones.

- **C. EL PUESTO DE VIGILANCIA**

EL PUESTO ES SUYO. ¡CUIDELO!

- Usted debe conocer bien su puesto de trabajo, dentro de este existen puntos críticos o importantes que requieren un mayor grado de atención de su parte.
- Cuando encuentre situaciones de riesgo o peligro para la seguridad del puesto o su integridad, debe reportarla por la plataforma CAMPUS VIRTUAL módulo reportes incidentes, según la regional a la cual pertenezca, al igual debe comunicar la situación a su jefe inmediato y dejar registro en libro de minuta.
- En el libro de minuta usted debe hacer todas las anotaciones de lo que ocurre durante su turno, recuerde que lo escrito tiene carácter reservado y por tanto la minuta solamente deberá ser revisada por el usuario, por la persona que esté designe y por los supervisores de la compañía. **No está permitido que clientes o usuarios escriban en las minutas de la empresa.** Tan pronto se termine el libro minuta, debe ser enviada de inmediato con el supervisor de turno al administrativo para su posterior archivo, no deben permanecer minutas terminadas en puesto.
- Al terminar el turno de servicio usted deberá informar al vigilante entrante de las novedades que se presentaron en el puesto y deberá dejar por escrito las consignas recibidas.
- No se presente a recibir el puesto si no se encuentra en buenas condiciones de salud, informe de su problema a la central de operaciones para que le nombre un relevo.
- Escuchar la radio, leer libros, periódicos, revistas, utilizar frecuentemente equipos electrónicos como celulares, tabletas o computadores, distraen la atención de las personas, ocasionando descuido en su trabajo, por consiguiente, es **PROHIBIDO DURANTE EL SERVICIO** distraerse con estos elementos.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: MAN-GO-001
	GESTIÓN OPERATIVA - GO	Versión: 02
	MANUAL CONSIGNAS GENERALES	Pág. 6 de 10 Vigente desde: 01/08/2023

- Mientras esté de servicio le está prohibido recibir visitas, cualquiera que sea el afecto social o parentesco de la persona, igualmente no debe distraerse en largas charlas y conversaciones con personal de servicios generales, residentes, funcionarios, domiciliarios y en general cualquier trabajador directo o indirecto del sitio donde usted se encuentra en servicio.
- El uso de los teléfonos personales se encuentra limitados para lo estrictamente necesario en caso de urgencias o comunicados cortos en caso de ser necesario, está totalmente prohibido distraerse utilizando los teléfonos móviles para ver películas, videos, chateo continuo en redes sociales o hablar telefónicamente durante tiempos superiores a 3 minutos o continuas llamadas de carácter personal. Igualmente, está prohibido utilizar durante su servicio equipos de cómputo, tabletas, videojuegos y demás elementos que requieran de su atención visual, toda vez que descuida la función de observar y vigilar.
- Tampoco está permitido utilizar los equipos de cómputo de los puestos de trabajo para navegar por internet, redes sociales o páginas de contenido para adultos; estas actividades se constituyen un abuso de confianza y un causal de terminación de contrato.
- Durante su turno no debe conducir ningún vehículo y menos aún introducirse y permanecer dentro de alguno de ellos durante su servicio.
- Usted debe estar atento a la llegada de los supervisores e informarles detalladamente todas las novedades, igualmente atender en forma oportuna y cordial todos los reportes del CECOP. Es obligación estar revisando permanentemente que los equipos de comunicación se encuentren con volumen adecuado para escuchar, encendidos y en el canal correspondiente para reportes.
- En la carpeta institucional debe archivar ordenadamente los documentos que reciba de la empresa o del representante del cliente.
- Todo elemento que salga de las instalaciones debe tener autorización escrita, la firma deberá ser comparada con el cuadro de firmas autorizadas, los comprobantes deben archivar en la carpeta destinada para el efecto.
- El puesto de trabajo debe ser un modelo de orden, aseo y debe mantenerse así durante todo el turno de servicio.
- Usted debe conocer la ubicación de las llaves de paso, interruptores, extintores, y la forma de operarlos.
- Nunca permita la entrada de personas que aducen ser autoridad, especialmente en horas de la noche o en dominicales y festivos, en estos casos llame de inmediato a la empresa o solicite que se haga presente el supervisor de zona.
- Cuando se presente algún incidente con las autoridades comuníquese con el CECOP de forma inmediata.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: MAN-GO-001
	GESTIÓN OPERATIVA - GO	Versión: 02
	MANUAL CONSIGNAS GENERALES	Pág. 7 de 10 Vigente desde: 01/08/2023

- El registro físico de personas utilizando las manos, se encuentra reservado de forma exclusiva a las fuerzas armadas del estado, por tal razón está prohibido realizar dicha actividad al personal de seguridad privada. Sin embargo, se pueden utilizar elementos como detectores de metales o solicitar que muestren el interior de bolsos, paquetes, maletas, baúles de vehículos o motos; así mismo se puede llegar a solicitar que saquen los elementos que tienen al interior de dicho bolsos o paquetes, cuando se tenga alguna duda sobre el contenido.
- Está prohibido la manipulación de los sistemas electrónicos de seguridad como: Equipos de video vigilancia, seguridad perimetral, alarmas, controles de acceso; también está prohibido utilizar los monitores de cámaras para ver programas de televisión, música y otros.

D. NORMAS SOBRE RELEVOS.

EL RELEVO IMPLICA RECIBIR O ENTREGAR UNA RESPONSABILIDAD.

El relevo es una actividad de gran importancia que requiere toda su atención, a continuación, usted encontrará algunas normas que deben ser tenidas en cuenta en el momento del relevo, a estas deben sumarse las que usted mismo pueda desarrollar para mejorar su propia seguridad y para el beneficio del servicio en general.

1. Preséntese con mínimo 15 minutos de anticipación a la hora de recibo del puesto para tener el tiempo suficiente de recibirlo en debida forma y sin afanes. Está prohibido cambiarse el uniforme antes de ser relevado formalmente.
2. El relevo sólo se efectuará hasta tanto el vigilante entrante se encuentre completamente uniformado, haya recibido los elementos de puesto y esté enterado de las consignas.
3. Nunca entregue el puesto a un vigilante que se presente a recibirlo en estado de embriaguez, en este caso su responsabilidad es mayor, llame de inmediato a la central de operaciones para que le resuelvan el problema, mientras este se resuelve usted debe continuar en el puesto.
4. Lo primero que debe verificarse es el arma de dotación, (estado, número, munición, funda, reata y salvoconducto), posteriormente los equipos de comunicaciones, controles de ronda, detectores de metales, cajillas de seguridad, sombrillas, hornos microondas y mobiliarios.
5. Al recibir el puesto efectuará un recorrido por todas las dependencias para enterarse del estado en que las recibe, verificando ventanas, puertas, cerraduras, candados, luces elementos del cliente entre otros.
6. A continuación, recibirá los demás elementos como:
 - Armas y municiones.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: MAN-GO-001
	GESTIÓN OPERATIVA - GO	Versión: 02
	MANUAL CONSIGNAS GENERALES	Pág. 8 de 10 Vigente desde: 01/08/2023

- Medios de comunicaciones (radios, celulares, POC)
- Sombrillas
- Ponchos
- Linternas
- Llaves del puesto
- Carpetas, minutas, planillas, libros y demás que se utilicen en el puesto.
- Control de rondas con sus respectivos puntos de marcación físicos.
- Detectores de metales y sistemas de seguridad electrónica instalados.

7 Después de verificado lo anterior, los dos vigilantes (entrante y saliente) efectuarán un recorrido por todas las instalaciones verificando el estado de los elementos existentes, tales como:

- Ventanas
- Cerraduras
- Puertas
- Candados
- Luces
- Llaves de paso
- Interruptores
- Extintores
- Otros...

Nunca reciba elementos que usted no haya verificado personalmente, al hacerlo esta certificando que lo recibió y asume la responsabilidad.

7. A continuación el vigilante entrante anotará el recibo del puesto registrando los mismos datos que el saliente, este acto se hará en forma conjunta. Por ningún motivo el vigilante saliente podrá retirarse del puesto sin verificar que el entrante haya firmado la minuta y recibido todo a satisfacción.

8. El vigilante saliente se someterá a requisa por parte del entrante para evitar posteriores problemas como ser objeto de alguna sospecha por pérdida de elementos del puesto de trabajo, esta se deberá realizar frente a la cámara del puesto cuando se cuente con este equipo en el puesto.

9. En los puestos donde se reciba o entregue a un vigilante diferente a la empresa, usted solicitara ser requisado a la llegada como a la salida, esto para evitar sospechas cuando se presentan pérdidas o daños, esta se deberá realizar frente a la cámara del puesto cuando se cuente con este equipo en el puesto.

12. Cuando por alguna circunstancia el relevo no llegue a la hora indicada, se debe llamar a la empresa y esperar instrucciones, por ningún motivo se puede retirar del puesto sin haber sido relevado.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: MAN-GO-001
	GESTIÓN OPERATIVA - GO	Versión: 02
	MANUAL CONSIGNAS GENERALES	Pág. 9 de 10 Vigente desde: 01/08/2023

13. Nunca se entregará el puesto a un vigilante desconocido, exija la cédula de ciudadanía, la credencial de la empresa y la carta de presentación, una vez Verificado lo anterior llame al CECOP y confirme la veracidad de los documentos, no le permita la entrada hasta que no sean despejadas las dudas, si es necesario solicite presencia del supervisor de la zona.

14. Tenga en cuenta no desproteger el puesto en el momento del relevo.

15. Una vez que el vigilante hace entrega del puesto debe abandonar de inmediato las instalaciones, no puede ni debe quedarse merodeando dentro ni cerca del puesto.

E. ARMA DE DOTACIÓN.

PORTAR UN ARMA ES UNA GRAN RESPONSABILIDAD

1. Por ningún motivo utilice el arma para amenazar o intimidar a los usuarios, clientes, compañeros o jefes de Seguridad Trébol.
2. El único caso en que usted puede disparar es en legítima defensa de su vida, como último recurso, siempre y cuando el agresor le pueda causar grave daño o la muerte y no existan otros medios para contrarrestar la amenaza. En caso de utilizarla debe causar la menor lesión posible que permita detener la agresión.
3. Usted no está autorizado para portar el arma fuera del puesto, usted no puede transportar su arma para la casa o empresa, los únicos autorizados son los supervisores o jefe operativo.
4. Está prohibido realizar aseo o mantenimiento a las armas de dotación, sin la presencia de un supervisor o coordinador de Operaciones.
5. El arma de dotación debe portarse en todo momento durante el servicio, no puede ser guardada en cajones, locker, gavetas o sitios diferentes.
6. La munición hace parte de los elementos del puesto, por tal motivo se debe verificar la cantidad y estado de la misma al momento de recibir el servicio.

F. DECÁLOGO DE SEGURIDAD CON LAS ARMAS DE FUEGO.

1. Siempre que maneje un arma, hágalo como si estuviera cargada.
2. Nunca pregunte si un arma está cargada o descargada, cerciórese por sí mismo sin accionar el disparador.
3. Nunca apunte un arma cargada o descargada a objetos que no piense disparar.
4. Controle la boca de fuego de su arma cuando sufra una caída

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: MAN-GO-001
	GESTIÓN OPERATIVA - GO	Versión: 02
	MANUAL CONSIGNAS GENERALES	Pág. 10 de 10 Vigente desde: 01/08/2023

5. No mezcle las bebidas alcohólicas con el manejo de las armas
6. Antes de cargar el arma revise que la munición esté limpia y seca. Los cartuchos defectuosos causan accidentes.
7. Antes de oprimir el disparador piense cual será la dirección que seguirá el proyectil.
8. No dispare su arma a través de obstáculos que le impidan observar lo que está detrás de él.
9. Siempre mantenga su arma descargada y no la abandone en donde pueda ser tomada por niños o personas inexpertas.
10. No olvide las medidas de seguridad en el manejo de las armas de fuego, desconocerlas pone en peligro su vida y la de los demás.

5. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS REALIZADOS
01	01/08/2017	• Aprobación inicial del documento
02	01/08/2023	• Actualización general de funciones, obligaciones y derechos del vigilante.