



BICENTENARIO  
de la Independencia de Colombia  
1810-2010

**SuperVigilancia**

Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada

## PROTOCOLO DE OPERACIÓN: SERVICIO DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA FISICA – SECTOR RESIDENCIAL

Preparado por: María del Pilar Escovar Parra

Validado por: Tatiana González Cerón

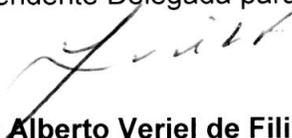
Aprobado por: Comité Modelo de Operación

  
**Tatiana González Cerón**  
Superintendente Delegada para la Operación

  
**Hugo Alberto Carrillo Gómez**  
Secretario General

  
**Juan Carlos Tafur Hernández**  
Jefe Oficina Asesora de Planeación

  
**Fatty Marcela Castro Macías**  
Superintendente Delegada para el Control

  
**Libardo Alberto Verjel de Filippis**  
Jefe Oficina Jurídica

Versión N°: 1 Fecha de Emisión: Mayo 9 de 2011



1. Introducción.....	1
2. Objetivos.....	1
3. Responsables Aplicación .....	2
4. Definiciones .....	2
5. Condiciones Generales para la prestación del servicio de vigilancia y seguridad privada sector residencial..3	
5.1. Selección de Personal .....	3
5.2. Acreditación como Vigilante (Credencial) .....	3
5.3. Uniforme Vigilantes .....	4
5.4. Funciones del Vigilante .....	4
5.4.1 Que debe hacer un Vigilante:.....	4
5.4.1.1 Recibo y entrega de puesto de trabajo.....	4
5.4.1.2 Realizar los controles de acceso.....	4
5.4.1.3 Puntos de control del sector residencial.....	4
5.4.1.4 Relaciones Interpersonales.....	5
5.4.1.5 Deberes del Vigilante.....	5
5.4.2 Que no debe hacer un Vigilante.....	6
5.5. Elementos del Puesto de Vigilancia.....	6
5.5.1. Libro de Minuta .....	7
5.5.2. Equipos de Comunicación .....	7
5.5.3. Armamento.....	8
5.6. Características mínimas Puesto de Vigilancia.....	9
5.7. Servicio de Atención al Cliente o Usuario.....	9
5.8. Diagnóstico General .....	9
6. Condiciones Específicas para la prestación del servicio de vigilancia y seguridad privada sector residencial .....	10
6.1. Control de Acceso .....	10
6.1.1. Personas Naturales.....	10
6.1.1.1. Ingreso y Salida de usuarios .....	10
6.1.1.2. Ingreso y Salida de visitantes.....	10
6.1.1.3. Empleadas Domésticas.....	11
6.1.1.4. Trasteos y Salidas de Paquetes .....	11
6.1.1.5. Menores de Edad .....	12



6.1.1.6. Correspondencia .....	12
6.1.1.7. Atención Citófono y Teléfono .....	12
6.1.1.2. Vehículos .....	13
6.1.1.2.1. Entrada y salida de Residentes en Vehículos.....	13
6.1.1.2.2. Visitantes en Vehículo .....	13
6.3. Sistemas de Rondas o Recorridos.....	14
6.4. Operación Medios Tecnológicos (Monitoreo de CCTV).....	14
6.5. Supervisión y Puntos de Control.....	15
6.6. Redes de Apoyo y Solidaridad Ciudadana .....	15
7. Otras condiciones para la prestación del servicio de vigilancia y seguridad privada sector residencial .....	16
7.1. Que hacer en caso de Hurto Interno.....	16
7.2. Que hacer en caso de Hurto Externo.....	16
7.3. Que hacer en caso de Embargos y Secuestros.....	16
7.4. Que hacer en caso de Allanamientos y Órdenes de Captura .....	17
7.5. Atención a Personal de las Empresas de Servicio Público .....	17
7.6. Usuario Inusual .....	18
7.7. Puertas abiertas o con llaves visibles .....	18
7.8. Violación de Chapas .....	18
7.9. Personas sospechosas .....	19
7.10. Incendio o Fenómenos Naturales .....	19



## PROTOCOLO DE OPERACIÓN

### 1. Introducción

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.

El decreto 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.”*

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

Los servicios de vigilancia y seguridad privada tienen como finalidad prevenir, detener, disminuir o disuadir los atentados o amenazas que puedan afectar la seguridad de las personas o bienes que tengan a su cargo y están obligados entre otros a:

*“Adoptar medidas de prevención y control apropiadas y suficientes, orientadas a evitar que sus servicios puedan ser utilizados como instrumentos para la realización de actos ilegales, en cualquier forma, o para dar apariencia de legalidad a actividades delictivas o a prestar servicios a delincuentes o a personas directa o indirectamente vinculadas con el tráfico de estupefacientes o actividades terroristas.”*

*“Los servicios de vigilancia y seguridad privada, deberán aplicar procesos de selección de personal que garanticen la idoneidad profesional y moral del personal que integra el servicio. Bajo su exclusiva responsabilidad, este personal será destinado para la prestación del servicio a los usuarios, y responderá por sus actuaciones en los términos previstos en los respectivos contratos y en la ley.”*

*“Atender en debida forma los reclamos de los usuarios y adoptar medidas inmediatas en el caso de que alguno de sus dependientes se vea involucrado por acción o por omisión, en hechos que atenten contra los bienes o personas a las cuales se brindan vigilancia o protección.”*

### 2. Objetivos

Los objetivos del presente Protocolo de Operación para el servicio de vigilancia y seguridad privada en el sector residencial son:

- Mejorar la calidad en la prestación de los servicios de vigilancia y seguridad privada, asegurando un adecuado nivel técnico y profesional.



- Establecer las condiciones mínimas de prestación del servicio de vigilancia física, dirigido al sector residencial.
- Brindar una adecuada protección a los usuarios de servicios de vigilancia y seguridad privada, a través de reglas claras en la prestación de los servicios, con personal calificado, procurando optimizar los recursos y la mejora en la prestación del servicio.

### 3. Responsables Aplicación

Las personas responsables de la aplicación del Protocolo de Operación de servicio de vigilancia y seguridad privada para el sector residencial son:

- El Representante legal de los servicios de vigilancia y seguridad privada en el sector residencial
- Director de operaciones o quien haga sus veces
- El supervisor
- El vigilante

### 4. Definiciones

#### Protocolo

Se refiere a las reglas, al conjunto de acciones o a los procedimientos establecidos para el desarrollo de una actividad.

Protocolo de seguridad del servicio de vigilancia residencial implica, para la empresa o cooperativa de vigilancia y seguridad privada, la implementación de los estándares mínimos de calidad que debe cumplir y los aspectos que debe tener en cuenta, para prestar un servicio.

#### Vigilancia Física del Sector Residencial

El servicio de vigilancia y seguridad privada del sector residencial, es aquel que se suministra en las áreas residenciales y que se puede prestar 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.

#### Usuario Inusual

Toda persona que siendo residente o visitante tenga con el vigilante un comportamiento no adecuado en el trato hacia el mismo.



## **5. Condiciones Generales para la prestación del servicio de vigilancia y seguridad privada sector residencial**

### **5.1. 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 (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)

### **5.2. 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, conforme a 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.



## 5.3. Uniforme Vigilantes

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 DAS, 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.

## 5.4. Funciones del Vigilante

### 5.4.1 Qué debe hacer un Vigilante:

#### 5.4.1.1 *Recibo y entrega de puesto de trabajo*

- La entrega y/o recibo del puesto de trabajo se debe realizar al menos con 15 minutos de anticipación al inicio del turno.
- 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.
- 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.
- Bajo ninguna circunstancia se debe abandonar el puesto de trabajo.

5.4.1.2 Realizar los controles de acceso, conforme los establece el presente manual y según lo determinado por la empresa de vigilancia y seguridad privada.

5.4.1.3 Puntos de control del sector residencial.

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.

#### 5.4.1.4 Relaciones Interpersonales.

El personal de la vigilancia en el sector residencial debe tener una excelente presentación personal, un trato respetuoso, amable y cordial tanto con los residentes como los visitantes. Debe estar familiarizado con sus residentes, su localización para orientar al visitante y al usuario.

#### 5.4.1.5 Deberes del Vigilante

Los deberes que el vigilante debe tener en cuenta al momento de prestar el servicio de vigilancia en el sector residencial 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 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.
- 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.

#### 5.4.2 Que no debe hacer un Vigilante

Al personal de los servicios de vigilancia y seguridad privada le está prohibido el consumo de licores o de sustancias sicotrópicas durante el ejercicio de sus funciones, así como la realización de actos de cualquier clase que puedan menoscabar la confianza que el usuario deposita en el servicio.

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.

#### **5.5. 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.



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

## 5.5.1. Libro de Minuta

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.
- Relacionar los objetos encontrados en las rondas o entregados por las personas como objetos perdidos.
- Listado de los elementos provistos al puesto de vigilancia (Ej: botiquín de primeros Auxilios, linternas, armamento, y municiones etc.)
- Notificación de las órdenes que se impartan con anterioridad a la toma del servicio.
- Novedades encontradas durante el servicio de vigilancia.
- Anotaciones de los incidentes presentados en el conjunto residencial.
- Registros de las visitas de los supervisores.
- 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 al conjunto.
- Registro de las personas que integran el grupo de vigilantes con las novedades.

Parágrafo: 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.

## 5.5.2. Equipos de Comunicación

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



## 5.5.3. 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<sup>1</sup>.

El arma debe permanecer en el puesto de trabajo, esta 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 y armas u accesorios prohibidos.<sup>2</sup>

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.

<sup>1</sup> Decreto 356 de 1994, Artículo 97.

<sup>2</sup> Decreto 2535 de 1993, Título II, Capítulo I, Artículos 8,9, 13 y 14.



- Guardar las armas separadas de la munición.

Debe existir un registro actualizado de la ubicación de las armas de fuego según los contratos suscritos<sup>3</sup>.

Bajo ninguna circunstancia se debe prestar el arma de dotación.

## 5.6. 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.

## 5.7. Servicio de Atención al Cliente o Usuario

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

## 5.8. Diagnóstico General

Se busca crear un vínculo directo empresa - cliente, y realizar el análisis de seguridad, la evaluación de riesgos, y las necesidades y vulnerabilidades del cliente, que tienen como fin establecer los riesgos a los que se encuentra expuesto el contratante, e identificar los correspondientes.

Una vez identificados los riesgos y las amenazas, se deben establecer los medios a utilizar en la prestación del servicio y puntos de control requeridos, así como las políticas de prestación del servicio.

El contrato de prestación de servicios debe establecer a qué se compromete la empresa y/o cooperativa y los medios a utilizar para el desarrollo del mismo tales como:

- Circuito cerrado de televisión CCTV
- Alarmas
- Controles de acceso

<sup>3</sup> Decreto 356 de 1994, Artículo 100.



## 6. Condiciones Específicas para la prestación del servicio de vigilancia y seguridad privada en el sector residencial

### 6.1. Control de Acceso

El personal de vigilancia que preste el servicio en áreas residenciales, 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 el sector Residencial 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.

#### 6.1.1. Personas Naturales

##### 6.1.1.1. Ingreso y Salida de usuarios

Antes de permitir el ingreso o activar el control de apertura y cierre de las puertas se debe identificar claramente a los usuarios.

Verificar si las personas que ingresan al tiempo con los residentes son acompañantes de los mismos.

##### 6.1.1.2. Ingreso y Salida de visitantes

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

- Verbal
  1. A viva voz
  2. Telefónicamente
- Escrita
  1. Memorandos (internos y Externos)
  2. Listados
  3. Procedimientos
- Electrónica
  1. E-mail
  2. Intranet



### 3. Mensajería instantánea

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.

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, visión y detección que permiten llevar a cabo este tipo de controles sin que haya contacto de ninguna naturaleza

#### 6.1.1.3. Empleadas Domésticas

Al ingresar al inmueble se registra 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<sup>4</sup>.

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

#### 6.1.1.4. 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 quién debe informar a la administración del

<sup>4</sup> Ley 906 de 2004, Capítulo III, Artículo 246 y 247.



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.

#### 6.1.1.5. 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.

#### 6.1.1.6. Correspondencia

Para efectos de recibir y/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.

#### 6.1.1.7. 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.

## 6.1.1.2. Vehículos

Básicamente, se podrá tener 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.)

### 6.1.1.2.1. 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.

### 6.1.1.2.2. 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.



## 6.2. Sistemas de Rondas o Recorridos

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

Se debe tener en cuenta el no rutinizar las rondas a la misma hora, para evitar oportunidades por parte de los delincuentes.

Se deben verificar los puntos críticos de la 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 este funcionando correctamente y que los extintores se encuentren en su sitio.

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), libreta de anotaciones).

## 6.3. Operación de Medios Tecnológicos (Monitoreo de CCTV)

En los conjuntos residenciales 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.

Parágrafo: Las grabaciones filmicas, 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<sup>5</sup>.

<sup>5</sup> Ley 906 de 2004, Título II, Capítulo Único, Artículos 275.



## 6.4. 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 y/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).

## 6.6. 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.

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 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.

## **7. Otras condiciones para la prestación del servicio de vigilancia y seguridad privada sector residencial**

### **7.1. Qué hacer en caso de Hurto Interno**

Acciones a tener en cuenta durante el hurto:

- Tomar las medidas necesarias para preservar la vida de las personas 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.

### **7.2. 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.

### **7.3. Qué hacer en caso de Embargos y Secuestros**

Los embargos y secuestros a bienes sólo se realizan en el día, por lo que debe tenerse en cuenta lo siguiente:

- Antes de permitir el ingreso de las personas que van a realizar el embargo o secuestro, las personas se deben identificar y mostrar la orden emitida por un juzgado.
- Lea la orden emitida por el juzgado y verifique que la persona a embargar efectivamente vive en el inmueble.



- Informe inmediatamente a la Administración del inmueble y confirme con la Policía Nacional la veracidad del procedimiento.
- El corredor 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.

#### **7.4. Qué hacer en caso de Allanamientos y Órdenes de Captura**

Debe tenerse en cuenta lo siguiente en caso de allanamientos y/o órdenes de captura impartidas por autoridades competentes:

- Antes de permitir el ingreso de las personas que van a realizar el allanamiento o captura, las personas se deben identificar y mostrar la orden emitida por los organismos de seguridad (Policía Nacional, Fiscalía, D.A.S. 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 corredor 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.

#### **7.5. Atención a Personal de las Empresas de Servicio Público**

Debe tenerse en cuenta lo siguiente en caso de atención al personal de las empresas de servicios públicos:

- Antes de permitir el ingreso de las personas que van a realizar el arreglo o prestar un servicio, revise el carné actualizado, la orden y la labor del personal de las empresas de servicios públicos (ingeniero, técnico, lector, etc.).
- El corredor deberá acompañar y conducir a las personas hasta el sitio donde se realizará la labor y estar vigilante durante la realización ésta.
- Si le genera alguna duda el personal o los documentos presentados por éste, confirme directamente con la empresa si estas personas son trabajadores de la empresa que lo acreditan y si la orden de trabajo es veráz.
- Revise los implementos y herramientas que ingresan confrontándolas a la salida.
- Registre en el libro de minutas los datos completos, con números de cédulas, de todas las personas que participaron en la labor de servicio o mantenimiento o arreglo.



## 7.6. 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.

## 7.7. 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.

## 7.8. Violación de Chapas

En caso de que exista algún tipo de violación de chapas y/o guardas de los inmuebles objeto de vigilancia, debe hacer lo siguiente:

- Inmediatamente debe informar a través del equipo de comunicación a su compañero (Portero) y no moverse del lugar.
- 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 su empresa 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.

## 7.9. 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.

## 7.10. 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.