

COVITEC LTDA. <i>"Protegemos con Seguridad"</i>	CONSIGNAS ESPECIFICAS (CREACION O MODIFICACION)	CODIGO: RVF15
		VIGENCIA: 12-06-2017
		EDICIÓN: 5

CLIENTE: COMFENALCO PARQUE
GUAYABAL

PUESTO:
RONDA

FECHA DE APLICACIÓN: 3 Noviembre de 2018

HORARIO DEL SERVICIO: 01 SERVICIO 24 HORAS DE LUNES A DOMINGO

MODALIDAD: Arma letal

CONSIGNAS DEL PUESTO

(Descripción de las actividades que realiza en el puesto, asignadas por COVITEC y por el cliente).

El Guarda en su calidad de rondero o recorredor de instalaciones, tiene la responsabilidad de realizar las siguientes actividades, todas ellas enfocadas en la prevención y mitigación de los riesgos que pueda presentar el Parque esté abierto o no al público:

- El ingreso de público al Parque generalmente es:

Lunes: cerrado salvo programación informada por escrito de la gerencia del Parque el día anterior.

Martes a Sábado de 06:00 a las 22:00 horas.

Domingos y festivos de 07:00 a las 17:00 horas.

CONSIGNAS ADICIONALES:

Están prohibidas las siguientes actividades o conductas al interior de las instalaciones:

- Ingreso de mascotas (salvo perros Lazarillos)
- Ingreso alimentos y bebidas (autorizado botellas con agua y frutas)
- Ingreso de envases de vidrios.
- Ingreso de bebidas alcohólicas.(incluidas cervezas)
- Ingreso de carpas
- Ingreso o salida de menores de 12 años sin compañía de adultos responsables.
- Ingreso de peatones por puerta vehicular.
- Ingreso de armas (consultar protocolo).
- Retiro de agua en baldes u otro contenedor por usuarios.
- Retiro de material vegetal por usuarios.

COVITEC LTDA. <i>"Protegemos con Seguridad"</i>	CONSIGNAS ESPECIFICAS (CREACION O MODIFICACION)	CODIGO: RVF15
		VIGENCIA: 12-06-2017
		EDICIÓN: 5

- Restringir el ingreso de peatones a la zona de parqueadero sin razón aparente a fin de minimizar la materialización de siniestros o incidentes.
- Toda novedad, incidente o siniestro que advierta o gestione en el ejercicio de su trabajo, tiene que ser reportada al Supervisor asignado a la administración del contrato y a la Central Integrada de Monitoreo de COMFENALCO Antioquia (CIMCA), para recibir el apoyo y orientación necesaria.
- El Guarda debe conocer cada uno de los servicios, programas deportivos, culturales y la programación del día; que desarrolla el Parque, de tal manera que pueda brindar una orientación efectiva a los usuarios internos y externos.
- Custodiar y llevar el control de las llaves de los diferentes espacios cuando le sean encomendadas. (Ver protocolo H Tenencia y control de Llaves).
- Apoyar la apertura de las puertas auxiliares; es decir, puerta convenio Zoológico, puerta Santa Fe y puerta Acopio cuando sea requerido con autorización de la Gerencia del Parque o la CIMCA.
- **Atención:** la apertura de la puerta de servicio que asiste la salida de los residuos generados por la sede; se abrirá únicamente cuando haga presencia el vehículo recolector, previa notificación a la CIMCA.
- Prevenir y disuadir la intensión de personas que pretendan ingresar irregularmente por las mallas perimetrales asignadas a la ronda.
- Controlar el consumo de bebidas alcohólicas no autorizada por la gerencia del parque, controlar el consumo de tabaco en el parque (espacio libre de humo de tabaco), al igual que el consumo de sustancias prohibidas.
- El Guarda debe notificar a los brigadistas y a la CIMCA cualquier caso que requiera de su apoyo sea por conocimiento directo o por consulta diaria a la gerencia antes de terminar el turno.
- Servir a las personas que por su condición física requiere ayuda para su desplazamiento de manera puntual.

El Guarda debe identificar y evitar que personas al interior del Parque realicen actividades que pongan en peligro su vida, las instalaciones o bienes, la fauna y la flora.

1. Juegos bruscos en senderos, escalas o kioscos.
2. Dañar o sustraer material propio del Parque.
3. Realizar fogatas.

COVITEC LTDA. <i>"Protegemos con Seguridad"</i>	CONSIGNAS ESPECIFICAS (CREACION O MODIFICACION)	CODIGO: RVF15
		VIGENCIA: 12-06-2017
		EDICIÓN: 5

4. Cazar la fauna utilizando cualquier medio, no permitir que alimenten los animales silvestres que lleguen al parque.
 5. El uso de hamacas no está permitido.
 6. Intervenir cuando se advierta personas arrojando piedras, palos o cualquier otro elemento indiscriminadamente en los espacios del Parque.
 7. Intervenir cuando el uso de las carpas no cumplan con las condiciones de ingreso: puertas abiertas y para menores de 10 años.
 8. Ingreso de personas no autorizadas a las áreas técnicas (cuartos de bombas, químicos, subestación, entre otras de igual naturaleza).
- El guarda tiene la obligación de encender y apagar las luces de las diferentes áreas, según le sea indicado por escrito desde la gerencia del Parque con notificación a la CIMCA.
 - Controlar que los baños sean utilizados para lo que fueron diseñados (aseo o necesidades fisiológicas individuales); en este sentido, si advierte conductas que no sean adecuadas y que atenten contra el buen uso pero no limitadas a (dos o más personas entre unidad sanitaria, vestier o ducha); igualmente el uso prolongado de estos espacios por una misma persona; deberá seguir las siguientes instrucciones:
 - Alerta la presunta novedad a la gerencia del Parque y CIMCA.
 - Tocar la puerta tres veces.
 - Informar de su presencia en el sitio: "Buenos días, tarde o noche soy el guarda de seguridad, tiene algún problema".
 - Advertir lo siguiente: "El espacio está habilitado para una sola persona favor desocupar el lugar".
 - Esperar tres minutos y si no hay acatamiento de las instrucciones alertar lo siguiente: "nos vemos en la necesidad de notificar a la policía nacional la situación, evítese molestias" solicitar la policía según protocolo definido.
- NOTA:** El procedimiento no puede ser filmado con vídeo pero si puede ser gravado en voz; así mismo indicar a los terceros que se abstengan de realizar cualquier filmación.
- En caso de advertir en sus recorridos conductas contrarias a los reglamentos del Parque o actos contra la moral o buenas conductas buscar por los medios más idóneos y respetuosos el restablecimiento del orden. No olvide notificar al supervisor, gerencia parque y CIMCA.
 - En caso de alertar, advertir o identificar una conducta delictiva, ponga en práctica los protocolos relacionados al caso en particular, no olvide reportar en paralelo a la CIMCA y Supervisor de seguridad.

COVITEC LTDA. <i>"Protegemos con Seguridad"</i>	CONSIGNAS ESPECIFICAS (CREACION O MODIFICACION)	CODIGO: RVF15
		VIGENCIA: 12-06-2017
		EDICIÓN: 5

- Tiene la responsabilidad de aplicar el protocolo de apertura y cierre de las instalaciones antes de iniciar el servicio al público y una vez se cierra el Parque.
- Tiene la obligación de marcar el control de rondas electrónico, en los horarios y puntos establecidos
- Verificar las áreas técnicas como mínimo cada hora, a fin de advertir espacios abiertos y asumir la custodia temporal hasta asegurar el sitio con llave y generar el reporte de la novedad.
- En caso de advertir objetos olvidados o descuidados, se tiene que ubicar el propietario con el fin de realizarle recomendaciones de autocuidado, de lo contrario, activar el protocolo L, Recibir y entregar objetos personales encontrados.
- Verificar que las áreas técnicas y las zonas húmedas, durante la prestación del servicio al público, estén acompañadas del responsable del espacio (salvavidas u otro que sea asignado a la operación), de lo contrario tiene la responsabilidad de reportar la novedad a la gerencia del Parque y a la CIMCA a fin de recibir instrucciones.
- 30 minutos antes de finalizar el servicio al público, el guarda de seguridad debe apoyar la evacuación del Parque, informando a las personas sobre la hora de cierre para que alisten su salida, despidiéndose cordialmente: *"Gracias por visitar el Parque, vuelva pronto"*.
- Reportar al supervisor, CIMCA y gerencia del Parque inmediatamente los daños o causas que puedan materializar los riesgos que puedan presentarse en las instalaciones teniendo en cuenta:
 - ✓ Dejar registro escrito del evento.
 - ✓ Estado de puertas, ventanas, barreras perimetrales, amoblamiento exterior, extintores, dispositivos de seguridad electrónica, candados, chapas, señalización, iluminación (lamparas, postes entre otros), entre otros contenidos en las diferentes instalaciones.
 - ✓ Fugas de agua, humos, gases u otros líquidos.
 - ✓ Otros riesgos y daños que sean advertidos que requieran conocimiento del cliente.
- El guarda todos los días, a las 17:00 horas, debe solicitar a la administración la programación de eventos o instrucciones del día siguiente, garantizando que los demás compañeros la conozcan como insumo para la prestación del servicio.

COVITEC LTDA. <i>"Protegemos con Seguridad"</i>	CONSIGNAS ESPECIFICAS (CREACION O MODIFICACION)	CODIGO: RVF15
		VIGENCIA: 12-06-2017
		EDICIÓN: 5

- Atender cuando sea requerido el acompañamiento cuando haga presencia la transportadora de valores o para los movimientos de recaudo en los diferentes puntos de pago.
- El guarda tiene la obligación de conocer e identificar la ubicación de las llaves principales de paso de agua y gas; tableros eléctricos de la sede con el fin de atender oportunamente cualquier emergencia.
- Validar durante sus rondas que en las piscinas que están fuera de servicio, no se encuentran usuarios haciendo uso de la misma, de encontrar esta situación debe solicitar su desalojo de manera inmediata.
- Revisar que los cerramientos y puertas de las piscinas, una vez se encuentran cerradas, estén en perfecto estado y las puertas aseguradas.
- Generar el reporte a la CIMCA, al iniciar al iniciar y finalizar la jornada laboral.
- En sus recorridos el parqueadero tendrá mayor prioridad cuando en este se encuentren vehículos estacionados, aplicando protocolo establecido.
- Establecer comunicación permanente con el guarda de portería vehicular a fin de controlar el aforo de celdas disponibles en el parqueadero.
- Abordar todo menor de edad (hasta los 12 años) que se adviertan deambulando por los espacios del parque sin el acompañamiento de un adulto responsable, en caso de estar extraviado, acompañarlo a la administración.
- Reportar al gerente del Parque por escrito, los riesgos y daños que presenten las instalaciones teniendo en cuenta:
 - Estado de puertas, ventanas, barreras perimetrales, amoblamiento exterior, candados, chapas, señalización, iluminación, entre otros de las diferentes instalaciones.
 - Fugas de agua, humos, gases u otros líquidos.
 - Otros riesgos y daños que sean advertidos que requieran conocimiento de la gerencia.

Nota: no olvide reportar al supervisor de vigilancia y la CIMCA.
- Verificar que el auditorio, áreas técnicas y administración cuente con presencia de empleados mientras se encuentren abiertas. En caso de encontrar personas solas en los espacios indicados sin autorización previa, retirarlos del espacio e informar al encargado de la sede a fin de recibir instrucciones.

COVITEC LTDA. <i>"Protegemos con Seguridad"</i>	CONSIGNAS ESPECIFICAS (CREACION O MODIFICACION)	CODIGO: RVF15
		VIGENCIA: 12-06-2017
		EDICIÓN: 5

- Verificar con el guarda de portería o encargado del parque, la presencia de contratistas de obra civil o de mantenimiento, cuando advierta la ejecución de actividades en las áreas del Parque. En caso de no recibir información al respecto abordar el contratista y aplicar protocolo D Ingreso de contratistas y proveedores.
- Verificar que la zona donde se estén ejecutando actividades de obras civiles o mantenimiento, se encuentren debidamente señalizado.
- Atender el llamado para apoyar la apertura y cierre de los diferentes espacios de la sede.
- Atender cuando sea requerido el acompañamiento de la Cajera principal en los movimientos de recaudo de los diferentes puntos de pago.
- Activar y desactivar el sistema electrónico de alarma que sea asignado bajo responsabilidad., atendiendo el protocolo apertura y cierre de instalaciones.
- Si advierte la presencia al interior del parque de vendedores informales, comercializando cualquier tipo de producto, se debe solicitar abandone las instalaciones.
- Apoyar a los empleados cuando se advierta un usuario alterado, activando el protocolo de usuarios retadores.
- Atender el llamado que haga el guarda de portería vehicular, cuando ingrese la transportadora de valores, teniendo la obligación de desplazarse a la administración garantizando que la puerta de esta área, permanecerá cerrada mientras los tripulantes se encuentren en dicho espacio, cuando salgan los tripulantes, tiene que permanecer en el área de la administración, hasta que el vehículo de la transportadora abandone el Parque y será cuando el guarda de portería vehicular lo notifique, no olvide practicar las medidas de seguridad para estas operaciones así como el protocolo diseñado para este fin.
- Debe tener un inventario físico de todo el amueblamiento de zonas comunes(sillas, mesas, parasoles, sillas de bronceo, lamparas, postes de energía, sistemas de seguridad electrónica, extintores) para su control diario en los recorridos que realiza a las instalaciones, cualquier novedad que sea detectado con estos elementos favor reportar a la gerencia o responsable del parque, supervisor y CIMCA:
- Cerradas las instalaciones, el guarda tiene que asumir la ronda de los siguientes espacios: coliseo, administración, auditorio, acopio, zona juegos infantiles, cancha de futbol y tenis, lo anterior incluye los perímetros a las diferentes calles y avenidas. Queda prohibida las visitas con el guarda que

COVITEC LTDA. <i>"Protegemos con Seguridad"</i>	CONSIGNAS ESPECIFICAS (CREACION O MODIFICACION)	CODIGO: RVF15
		VIGENCIA: 12-06-2017
		EDICIÓN: 5

apoya la ronda de los demás espacios. Igualmente tiene que aplicar en sus actividades el protocolo de apertura y cierre de instalaciones.

PROHIBICIONES

1. Abandonar el área asignada sin justificación
2. Recibir visitas (familiares o empleados) en el puesto de trabajo durante la prestación del servicio
3. Entablar tertulias con los guardas de los puestos de portería o con cualquier persona en general descuidando su función principal.
4. Está prohibido guardar, custodiar o recibir elementos de propiedad de empleados o usuarios.
5. Consumir cigarrillo, bebidas alcohólicas o sustancias prohibidas durante la prestación del servicio.
6. Retirarse del sitio de trabajo por cualquier motivo, durante su turno sin ser relevado o haber cumplido con el horario establecido.
7. No de hacer uso de celulares y/o equipos electrónicos de uso personal durante la prestación del servicio a no ser que se trate de una emergencia médica familiar o relacionada con el servicio.
8. El uso del teléfono fijo está sujeto solo a llamadas relacionadas con la actividad laboral, en caso que aplique.
9. Hacer uso de los teléfonos celulares para llamadas, mensajes, juegos, escuchar música o cualquier otra aplicación, durante su turno de trabajo.
10. Visitar cualquiera de los puestos de trabajo de la empresa estando en tiempo libre.
11. Realizarle trabajos a los empleados adscritos al cliente y/o usuarios en forma particular.
12. Prestarse para conducir, realizar actividades de lavado o mecánica de algún tipo de vehículo propio, de la empresa, los empleados, visitante o contratistas.
13. Incurrir en coqueteos o frases de adulación (piropos), con empleados y/o usuarios
14. Efectuar algún tipo de negocio con empleados, visitantes. (prestamos, venta o compra de artículos, etc).
15. Dar un trato inadecuado a empleados y visitantes tanto físico como verbal.
16. Realizar trabajos que no estén estipuladas en el manual de funciones.
17. Permitir el ingreso de personas sin autorización.
18. Manipular el CCTV, sin previa autorización del cliente.
19. Está prohibido guardar, custodiar o recibir elementos de propiedad de empleados o usuarios.
20. Comer mientras se encuentra prestando el servicio de cara al usuario
21. Hacer uso inadecuado de las llaves de las puertas convenio (zoológico, santa fe).
22. Utilizar prendas o elementos que no hagan parte del uniforme establecido por la compañía de vigilancia.

COVITEC LTDA. <i>"Protegemos con Seguridad"</i>	CONSIGNAS ESPECIFICAS (CREACION O MODIFICACION)	CODIGO: RVF15
		VIGENCIA: 12-06-2017
		EDICIÓN: 5

23. Orientar o sugerir por iniciativa propia o por solicitud de cualquier persona, servicios relacionados con prostitución cualquiera sea su naturaleza y particularmente donde se vincule menores de edad o distribución de sustancias prohibidas.

PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE PERSONAS SOSPECHOSAS

1. El Vigilante debe asumir actitudes disuasivas y de alerta cuando observen la comisión de actos que atenten contra los intereses de los clientes o personas que en las instalaciones convergen, 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
2. Abordar a la persona asumiendo todas las medidas de seguridad necesarias.
3. Saludarle y preguntarle si busca algún lugar para orientarlo.
4. Si la persona sospechosa no es coherente en las respuestas, debe informar a la central de Covitec (control) y pedir apoyo de su compañero cuando el esquema de vigilancia así lo facilite.
5. Si la persona sospechosa se retira de las instalaciones debe informar tal situación al cliente y a Covitec dejando registro en la minuta.

PROCEDIMIENTO PARA LA RETENCION DE DELINCIENTES

1. Solo se puede retener a aquellas personas que sean sorprendidas en flagrancia o por clamor público hasta identificar lo sucedido.
2. Informar de inmediato al cliente y a COVITEC y solicitar el apoyo del Supervisor y de las autoridades.
3. Por ningún motivo se debe dar mal trato verbal o físico a la persona, ni permitir que otros lo hagan.
4. No encerrar a la persona sola en ningún sitio de las instalaciones.
5. Realizar una revisión por seguridad, para detectar si tiene alguna arma oculta. Hacerlo con el apoyo de otra persona.
6. Registrar en la minuta los datos de la persona y de las autoridades que atienden el caso.

PLAN DE EMERGENCIA

Cuando se active el Plan de Emergencia, el personal de seguridad tiene la siguiente misión:

- 1 Informar a la central de Covitec, la situación presentada

COVITEC LTDA. <i>"Protegemos con Seguridad"</i>	CONSIGNAS ESPECIFICAS (CREACION O MODIFICACION)	CODIGO: RVF15
		VIGENCIA: 12-06-2017
		EDICIÓN: 5

- 2 Permanecer en el puesto de trabajo y redoblar las medidas de seguridad.
- 3 De acuerdo a la emergencia presentada, el personal de las porterías no podrá permitir el ingreso o salida de personas, en coordinación con la Administración y COVITEC se impartirán las instrucciones de las actividades a realizar.
- 4 En caso de incendio activar la alarma e informar inmediatamente al cuerpo de Bomberos y Policía Nacional
- 5 Ayudar a heridos y lesionados.

Para esto es importante que el personal tenga en cuenta.

- 1 Conocer el listado de los números de emergencia a fin de aplicar la cadena de llamadas en caso de una posible eventualidad.
- 2 Conocer la ubicación y aplicación de los equipos médicos, botiquines y medios de primeros auxilios.
- 3 Conocer en detalle el plan de evacuación y el punto de encuentro.
- 4 Activar el sistema de alarma en caso eventual evacuación.
- 5 Conocer los procedimientos de funcionamiento de llaves de paso, de acueducto, gas, ubicación de extintores, hidrantes y brakes.

ALMACENAMIENTO EN PROCESO

(Se mencionan los casos en que se almacena armamento en el puesto, es recogido por el supervisor cada vez que termina el servicio o es entregado de un Guarda a otro durante la prestación del mismo).

1. No se maneja Arma de Fuego

REGISTROS DEL PUESTO DE SERVICIO

(Aquí se nombran los registros que se diligencian en el puesto de trabajo como control de visitantes, vehículos, cuadernos de administración, cuaderno de minuta, ente otros)

1. Minuta de puesto

ASPECTOS DE SEGURIDAD ESPECIALES

(Aquí se mencionan las actividades específicas que se efectúan de manera especial, con relación al cuidado de la seguridad como activación de pánicos, reportes por radio)

COVITEC LTDA. <i>"Protegemos con Seguridad"</i>	CONSIGNAS ESPECIFICAS (CREACION O MODIFICACION)	CODIGO: RVF15
		VIGENCIA: 12-06-2017
		EDICIÓN: 5

- Se reporta al recibir y al entregar el puesto a la CIMCA y cada hora a la central de COVITEC Ltda.

DERECHOS HUMANOS

Todas las personas sin distinción alguna tienen derecho a ser tratados con humanidad, con respeto a su dignidad y a su vida privada, sin discriminación por motivos de raza, color, sexo, religión, origen social, condición social, condición de indígena, o discapacidad.

COVITEC exige: que se cumplan los derechos humanos de las personas con las cuales se entre en contacto, incluyendo así los derechos de expresión, asociación y reunión pacífica; a no ser partícipes de alguna forma de explotación sexual, violencia sexual o de género, trabajo infantil o explotación moral de cualquier forma de los niños, tráfico de drogas o de armas y la trata de personas, y, en el caso de que se tenga conocimiento de ellos, procederán a denunciarlos ante las autoridades competentes.

RIESGO DE CORRUPCION

Los trabajadores de Covitec Ltda., no deberán solicitar o aceptar, ni solicitar directa o indirectamente, cualquier objeto de valor a cambio de no cumplir con la legislación y/o normas nacionales e internacionales, o con los principios contenidos en la Guía de Conducta, emitida por la Supervigilancia.

DECLARACION DE COMPORTAMIENTO ETICO DE COVITEC:

Todos los trabajadores, se comprometen a dar cumplimiento, a la Declaración de comportamiento ético emitida por Covitec Ltda., y como prueba de ello, se firmó el Compromiso de comportamiento Ético.

PROTECCION DEL MEDIO AMBIENTE

Todo el personal debe proteger y respetar el medio ambiente evitando en lo posible cualquier tipo de contaminación minimizando la generación de residuos y racionalizando el uso adecuado de los recursos naturales y energéticos (agua, energía, materias primas e insumos)

Implementar en sus puestos de trabajo, la separación de residuos, reciclar los elementos que se pueden volver a utilizar en la industria.

Comunicar de forma regular y transparente el desempeño ambiental a todos los grupos de interés.

COVITEC LTDA. <i>"Protegemos con Seguridad"</i>	CONSIGNAS ESPECIFICAS (CREACION O MODIFICACION)	CODIGO: RVF15
		VIGENCIA: 12-06-2017
		EDICIÓN: 5

Revisado por::	Aprobado por:
OSCAR HERRERA FUENTES SUPERVISOR COVITEC	JORGE IVAN RESTREPO DIAZ JEFE PROTECCION INTEGRAL

NOTA: La empresa no se compromete a responder por actividades adicionales a las pactadas contractualmente.

Si al termino de ocho días calendario; a partir de la fecha de la presente no hay objeción, se da por entendido que son aceptadas, por el representante del usuario, o quien haga sus veces.

VALIDACIÓN DE FUNCIONES

Responsable usuario	Responsable Covitec	Fecha Validación	Observaciones

Descripción	Si	No	Observaciones
Se efectuaran cambios			
Se requiere inducción especial			
Se requieren elementos de dotación especiales.			

CONSTANCIA

Las personas que se relacionan a continuación, firman como evidencia de conocer a cabalidad este manual de funciones en todas sus partes y se comprometen a cumplir y hacer la normatividad allí contenida.

