

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

CLIENTE: COMFENALCO SEDE
ADMINISTRATIVA PALACE

PUESTO:
ORIENTACION

FECHA DE APLICACIÓN: 3 Noviembre de 2018

HORARIO DEL SERVICIO: lunes a Viernes 07:00 a 17:30

MODALIDAD: Sin Arma

CONSIGNAS DEL PUESTO

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

- El guarda tiene como ubicación el área de acceso a los ascensores de la torre Administrativa primer piso.
- El Guarda de Seguridad debe conocer cada uno de los servicios y programas, con el objetivo de brindar orientación y ubicación a los usuarios internos y externos en las diferentes dependencias.
- El Guarda debe identificar, encender y apagar los breackers asignados a los diferentes espacios.
- Realizar acompañamiento de apertura del segundo piso en el horario establecido??.
- Para el caso de los motociclistas, se debe solicitar al ingreso se retiren el casco.
- Custodiar y operar las llaves de los ascensores con el fin de habilitar el mezanine cuando así se requiera.
- No permitir el ingreso de visitantes a la torre Administrativa en los siguientes horarios:
Entre las 6:30 y 07:00 am, de 12:00 a 13:00 la UPI autoriza el ingreso a la sala de espera del mezanine de usuarios y familiares de empleados y después de las 17:00.
Se presentarán algunas excepciones siempre y cuando medie autorización.
- Apoyar el Guarda del área del parqueadero para que realice el cierre de las persianas.
- Estar atento a los puntos de pago con el fin de advertir oportunamente acciones delictivas, si identifica cualquier actividad sospechosa informe de manera oportuna a la CIMCA.
- Coordinar cualquier tipo de apoyo con el Guarda de la portería.

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

- El guarda de seguridad tiene la responsabilidad de informar a la CIMCA en tiempo real la llegada de contratistas y proveedores (nombre, identificación, empresa a la que pertenece y actividad a realizar), a fin de validar la respectiva autorización de trabajo y cobertura de seguridad social, solo deberá permitir el ingreso de las personas previamente autorizadas.
- El guarda tiene la obligación de informar a la CIMCA y suspender temporalmente las actividades realizadas al interior de las instalaciones por contratistas y proveedores en caso de advertir el no uso de los elementos de protección personal según el caso
- Apoyar el cierre de la sede (salida de personal, usuarios y empleados) realizando la revisión como se indica en el protocolo revisión de empleados y visitantes.
- Apoyar la atención de las CLAVES de emergencia que se puedan presentar e informar oportunamente a la CIMCA y acudir con el botiquín de primeros Auxilios al área donde se presentó la emergencia.
- Coordinar con el brigadista o funcionario de la sede, el préstamo de la silla de ruedas o camilla en caso de presentarse el traslado de un usuario a un centro asistencial, dejar registro del vehículo (placas), organismo de socorro que atendió la emergencia y nombre e identificación del paramédico.
- Orientar a los usuarios que se dirigen a los diferentes servicios de la torre Administrativa para que se anuncien y sean registrados por las Auxiliares de Atención al cliente, adicionalmente cuando el usuario se dirige al piso 15 debe esperar confirmación de la autorización de ingreso.
- Realizar rondas periódicas del área del centro de servicios a fin de advertir objetos descuidados u olvidados realizando la respectiva recomendación.
- Al momento de advertir comercialización de productos (lociones, lencería, entre otros), el Guarda de seguridad, deberá informar a la CIMCA y validar si existe autorización del responsable del área a fin de recibir instrucciones.
- Permitir el ingreso de los domicilios especialmente alimentos solo hasta el primer piso de la sede.
- El Guarda está en la obligación de informar cualquier condición insegura que pueda evidenciar dentro de la sede, con el fin de prevenir accidentes al igual que cualquier novedad que se presente dentro de las instalaciones.
- Apoyar a los empleados cuando tengan alguna dificultad con los usuarios e informar oportunamente a la CIMCA a fin de recibir instrucciones. Así mismo debe intervenir cuando el usuario intente agredir al empleado, con el fin de evitar alteraciones del orden.
- Contestar el citófono de los ascensores ubicado en el punto de orientación al cliente, para atender cualquier llamado que se presente.

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

- El Guarda de seguridad deberá dirigirse al área del sótano a la oficina de Sofí para y verificar salida de activos

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 porteria 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).

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

22. Utilizar prendas o elementos que no hagan parte del uniforme establecido por la compañía de vigilancia.
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:

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

- 1 Informar a la central de Covitec, la situación presentada
- 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 (CREACCION 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.

