

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

CLIENTE: COMFENALCO PARQUE
GUAYABAL

PUESTO: PORTERIA
TORNQUETES

FECHA DE APLICACIÓN: 3 Noviembre de 2018

HORARIO DEL SERVICIO: 01 SERVICIO DE VIGILANCIA HUMANA:
LUNES 06:00 A LAS 14:00 HORAS.
MARTES A SABADO 06:00 A 22:00 HORAS.
DOMINGOS Y FESTIVOS 06:00 A LAS 18:00

MODALIDAD: Sin Arma

CONSIGNAS DEL PUESTO

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

- El ingreso de público al Parque generalmente es:
 - Lunes: cerrado salvo escrita 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.
- Si bien el Parque abre a las 06:00 horas, el guarda de seguridad debe filtrar el ingreso de público según los programas que estén habilitados hasta las 07:00 horas.
- El Guarda es el responsable directo de la operación permanente de los torniquetes que se encuentran ubicados al ingreso peatonal del Parque, generando las medidas preventivas para prevenir daños o accidentes en su manipulación.
 - Evitar que pasen por encima o debajo.
 - Evitar que sean forzados o rayados.
 - Garantizar el buen uso.
 - Garantizar que se mantengan libres de obstáculos o multitudes.
- En caso de presentarse una emergencia, está en la obligación de liberar las talanqueras desde el botón de emergencia ubicado en la salida interior costado derecho para facilitar la evacuación.
- Habilitar las torniquetes para ingreso y salida de los peatones cumpliendo los siguientes pasos:

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

INGRESO DE USUARIOS:

- Los torniquetes se habilitan Colocando la cedula, tarjeta de identidad en la lectoras; una vez retirado el documento el torniquete libera para que la persona pase
- En caso que la persona no porte cedula, tarjeta de identidad el guarda debe remitirlo a la taquilla para que el Asesor de Servicios genere el documento para pasar para que el torniquete libere y la persona pase.
- El guarda debe garantizar que un mismo documento no sea utilizado por dos o más personas para ingresar.



CEDULA DE CIUDADANIA:

Código de barras que debe ser capturado con el lector infrarrojo de los torniquetes.



TARJETA DE IDENTIDAD

Código de barras que debe ser capturado con el lector infrarrojo de los torniquetes.

- El ingreso de empleados, proveedores o contratistas le aplica el mismo procedimiento de registro.

SALIDA DE USUARIOS:

- Según las condiciones de operación los torniquetes son de salida libre, es decir, no necesitan usar los documentos de identidad para habilitarlos.

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

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.
- 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.
- **Atención:** cuando advierta fila para el acceso al Parque, es importante que en voz alta pero amable, advierta lo siguiente: *"por razones de bienestar y convivencia está prohibido el ingreso de: recipientes de vidrio, licor y carpas gracias por su colaboración"*.
- Cuando se tenga ingreso de grupos y que están con venta previa o condición especial de ingreso, el control de acceso al Parque se realizara conforme a la particularidad de cada caso, atendiendo las indicaciones del cajero de turno o asesor de servicios; adicionalmente realizará inspección de bolsos paquetes y maletines a fin de advertir el ingreso de elementos prohibidos.
- El Guarda tiene la obligación de conocer cada uno de los espacios, servicios y programas que desarrolla el Parque, según la agenda diaria para brindar una orientación acertada a quien lo requiera.
- Atención: cuando advierta fila para el acceso al Parque, es importante que en voz alta pero amable, advierta lo siguiente: *"por razones de bienestar y convivencia con la naturaleza y demás visitantes, está prohibido el ingreso de: recipientes de vidrio, botellas de vidrio, licor y grabadoras. Gracias por su colaboración"*.

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

- El guarda todos los días a las 17:00 horas, debe solicitar a la gerencia del Parque la programación de eventos del día siguiente, garantizando que quien recibe el turno conozca para la prestación del servicio.
- Realizar la revisión de bolsos, bolsas y paquetes a los empleados cuantas veces requieran salir del Parque.
- No permitir el asentamiento y permanencia de venteros ambulantes en el edificio de taquillas u organizadores de filas; en caso que las condiciones no le permitan moverse, solicite apoyo al personal de ronda.
- Custodiar y llevar el control de las llaves de los diferentes espacios cuando le sean encomendadas. (Ver protocolo H Tenencia y control de Llaves).
- El guarda de seguridad tiene la responsabilidad de informar a la CIMCA y a la administración de la sede la llegada de contratistas y proveedores identificando (nombre, documento de identidad, 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 por la CIMCA
- Cuando advierta que los empleados, contratistas o proveedores no están cumpliendo con elementos de protección personal o las normas de seguridad industrial para realizar la actividad y particularmente los trabajos peligrosos (alturas, confinados, energías y calientes); tiene toda la autoridad para suspender el trabajo e informar inmediatamente a la CIMCA.
- Apoyar a los empleados cuando tengan alguna dificultad con los usuarios activando el protocolo de usuarios retadores; así mismo debe intervenir cuando el usuario intente agredir al empleado, con el fin de evitar alteraciones del orden.
- Cualquier instrucción, consigna o función impartida a través de los responsables de sedes y que este fuera del manual de funciones y protocolos definidos; deberán ser previamente validadas a través del supervisor quien las pondrá en conocimiento de la unidad de Protección Integral para su aprobación.
- El Guarda tiene que cuidar y portar discretamente, el pánico inalámbrico de la alarma durante toda la prestación del servicio y realizar cada 8 días pruebas informadas con la CIMCA.
- Brindar todo el apoyo (visual y físicamente) a las taquillas de recaudo particularmente durante la prestación del servicio y cuando sea requerido por el cajero o el asesor de servicios, para prevenir oportunamente acciones delictivas que faciliten activar los protocolos de atención.

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

- El Guarda debe notificar a los brigadistas y CIMCA cualquier caso que requiera apoyo sea por conocimiento directo.
- En caso de advertir objetos olvidados o descuidados activar el protocolo establecido para este fin.
- El guarda tiene la obligación de encender y apagar las luces de las diferentes áreas, según indicaciones por escrito desde la gerencia del Parque con notificación a la CIMCA.
- El guarda tiene la obligación de conocer e identificar la ubicación de llaves principales de agua, gas y cuartos técnicos o de bombas con el fin de atender oportunamente cualquier emergencia.

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

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

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.
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 DELINCUENTES

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.

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

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
- 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

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

(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)

- 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

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

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.

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.			

