

CONSIGNAS GENERALES

Objetivo: Homologar las normas y procedimientos de seguridad física que deben aplicar las compañías de seguridad que prestan servicios de vigilancia humana en las diferentes sedes de Comfenalco Antioquia.

Alcance: Sedes, procesos y servicios de COMFENALCO Antioquia donde se tenga servicio de vigilancia humana fijo o por refuerzo.

Aplican: Compañías de vigilancia y seguridad privada contratadas por la Caja a través de los guardas de seguridad, en desarrollo del objeto contractual.

1. El guarda debe presentarse puntualmente y uniformado para iniciar el turno.
2. Queda prohibido al guarda de turno realizar la entrega del puesto al compañero que recibe, cuando observe indicios de incapacidad física, emocional o psicológica; es decir, estar bajo perturbación psicológica, efectos de alcohol o sustancias prohibidas. Detectada esta situación debe reportarse inmediatamente a la compañía de seguridad para recibir instrucciones sobre que hacer.
3. Para iniciar el turno debe atender las siguientes normas:
 - Presentación personal acorde a la política de la compañía de seguridad.
 - Portar el uniforme según la reglamentación de la compañía de seguridad.
 - Portar los equipos y elementos asignados para la prestación del servicio; al igual que los documentos reglamentarios:
 - Cédula de ciudadanía.
 - Carné de seguridad social EPS y ARP
 - Carné de la empresa.
 - Carné Superintendencia de Vigilancia.
4. La minuta o el libro de novedades debe permanecer limpia y ordenada, es decir sin tachones, borrones o enmendaduras; igualmente la información contenida debe ser clara, precisa y objetiva.
5. Al recibir el turno debe realizar las siguientes actividades:
 - Leer la minuta para conocer las incidencias previas del puesto.
 - Constatar la existencia y estado de los elementos del puesto.
 - Inspeccionar la sede para identificar posibles irregularidades y riesgos físicos.
 - Verificar la ubicación y estado de los equipos de emergencia.
 - Recibir formalmente los objetos y documentos dejados para custodia y entrega.
 - Reportar el inicio y fin del servicio a la compañía de vigilancia.

Nota: cualquier irregularidad informar a la compañía de seguridad inmediatamente.

6. Para COMFENALCO Antioquia, todas las personas son merecedoras de un trato respetuoso, decoroso y amable; por tal motivo, cuando realice procedimientos de cualquier naturaleza con afiliados, usuarios, proveedores y empleados, mantenga presente el respeto por la DIGNIDAD HUMANA sin prejuicio de la condición social, sexo, raza o religión.
7. El empleo de la fuerza a través de medios contundentes o armas de fuego en caso ser parte de la dotación, solo procederá cuando sea estrictamente necesario, con el objetivo de impedir:
 - Inminente o actual comisión de delictivos, donde los infractores usen armas de fuego.
 - Para evitar peligros y prejuicios en casos de calamidad.
 - Para defenderse o defender a otro de una violencia actual e injusta contra las personas, su honor y sus bienes.

Nota: consulte con la compañía de seguridad los protocolos que tengan sobre el uso de estos elementos.

8. Mantener actualizada por escrito, la información de los servicios de la sede para suministrar con claridad y veracidad la información requerida por afiliados, usuarios, proveedores y empleados. Absténgase de brindar información dudosa y remita a otras personas que conozcan la información.
9. Recibir y despedir a los afiliados, usuarios, proveedores y empleados con un gesto amable y cordial atendiendo frases como **“Buenos días, buenas tardes, buenas noches, bienvenido, vuelva pronto, en que le podemos servir, estamos a su disposición, etc”.**
10. Los diálogos de cualquier naturaleza con los afiliados, usuarios, proveedores y empleados deben estar irradiados exclusivamente de respeto, utilizando palabras como: señor, señora, joven, niño etc. **Las expresiones de parcerero, amorcito, tesoro, amigazo, madre, abuela, vacan, entre otros utilizados afectan la elegancia en la comunicación y están prohibidos.**
11. Las manifestaciones de respuestas “NO SE” a los afiliados, usuarios, proveedores y empleados afectan la labor de seguridad e información, agote los recursos para satisfacer la necesidad de información de quien la solicita.
12. Durante el turno no puede atender visitas de ninguna naturaleza.
13. Realizar de forma permanente y con criterio preventivo, el registro de objetos, bolsos, maletines u otros elementos de empleados, proveedores o contratistas con respeto a la intimidad y dignidad de la persona.
14. Realizar de forma permanente y con criterio preventivo, el registro de objetos, bolsos, maletines u otros elementos de afiliados y usuarios, cuando salgan de las instalaciones, según este definido en las consignas específicas de la sede donde presta el servicio.

15. La salida de equipos y bienes muebles (Activos Fijos) solo puede autorizarse con el previo cumplimiento del formato “**Orden de Salida de Activos Fijos F4 4.9-42-000-02**” debidamente diligenciado, de lo contrario *no será permitida su salida*.
16. El ingreso de empleados y proveedores especialmente contratistas de obra civil o de mantenimiento a las instalaciones en horario no laboral, requiere autorización previa y escrita del responsable de la sede.
17. Exigir a los Proveedores especialmente contratistas de obra civil o de mantenimiento y antes de iniciar actividades en las sedes cédula de ciudadanía, afiliación a salud, pensión y riesgos laborales vigente; así como los elementos de protección personal para la labor contratada, de lo contrario no debe permitir su ingreso y de hecho la prestación del servicio.
18. Los vendedores informales de cualquier clase, con fines de comercio entre afiliados, usuarios, proveedores y empleados deben ser controlados y retirados de las instalaciones sin excepción alguna.
19. El ejercicio de la mendicidad al interior de las instalaciones está prohibida.
20. El porte de armas de fuego, municiones y explosivos está prohibido para toda persona que ingrese a las sedes; salvo las fuerzas militares y de policía en ejercicio de sus funciones. *En este sentido los guardas tienen PROHIBIDO la tenencia y custodia de armas de fuego propias, de afiliados, usuarios, empleados y proveedores.*
21. Los empleados, afiliados, usuarios y proveedores que los guardas adviertan ejerciendo actividades de rifas, loterías, natilleras, captación de dinero deben ser informados a la Central Integrada de Monitoreo de COMFENALCO ANTIOQUIA “CIMCA”.
22. Los mensajeros con domicilios de cualquier naturaleza, no pueden ingresar a los edificios, se debe anunciar su llegada a los empleados solicitantes quienes reciben los productos en la portería.
23. Velar por la moral, las sanas costumbres y el cumplimiento de los reglamentos internos de uso de las instalaciones.
24. El ingreso de mascotas a las instalaciones para afiliados, usuarios, proveedores y empleados solo procederá con autorización única y exclusiva del gerente de la sede; salvo aquellos que cumplen funciones de lazarillos en personas con limitación visual o de organismos de seguridad y vigilancia.
25. Cerradas las instalaciones al público queda prohibido el ingreso de afiliados, usuarios, empleados y proveedores así como recibir correspondencia u otros objetos salvo que existan autorizaciones escritas debidamente autorizadas por el responsable de la sede o de la CIMCA.
26. En caso que los sistemas de seguridad (alarma, CCTV, control de activos, etc) se activen, bien sea por alertas audibles (sirenas), visibles (estrobos) o llamadas de las centrales de monitoreo o CIMCA; los guardas de seguridad deberán atenderlas con

prioridad hasta mitigar el posible riesgo que indica la activación de los sistemas. En los eventos que se advierta fallas de origen técnico se deberá informar a la CIMCA oportunamente.

27. Verificar con prioridad cerradas las instalaciones que los equipos eléctricos y electrónicos como ventiladores, aires acondicionados, equipos de computo, motobombas, entre otros que puedan por su naturaleza generar riesgo de incendio estén apagados o en su defecto hacerlo.
28. Revisar que las áreas técnicas como plantas eléctricas, subestaciones, motobombas, tanques de agua, cuartos técnicos, entre otros estén funcionando adecuadamente, es decir que no presenten ruidos o sonidos extraños a lo habitual, derrames de cualquier líquido o generación de olores o humo que le llamen la atención; en este caso, notifique inmediatamente a la CIMCA o personal de mantenimiento de la sede.
29. Verificar que los grifos y pasos de agua estén debidamente cerrados.
30. En caso de identificar el uso de veladoras, juegos pirotécnicos, pólvora, globos de mecha u otro que pueda generar riesgo de incendio o lesiones a las personas en las instalaciones, usted tiene la obligación según el origen de:
 - Cuando sean empleados, proveedores o contratistas decomisar o apagar discrecionalmente e informar del hecho a la CIMCA.
 - Cuando sean afiliados o usuarios explicar que el uso de estos objetos afecta la seguridad de las instalaciones y pone en riesgo a las personas y por lo tanto tienen que evitar el uso y de hecho retirar esos elementos de las instalaciones e informar a la CIMCA.
31. Asegurar que las puertas, ventanas o cualquier otro dispositivo físico de seguridad este cerrado o funcionando adecuadamente.
32. Cuando falte agua potable o fluido eléctrico, consultar inmediatamente con el responsable de la sede las contingencias que existan, dado lo particular de las instalaciones.
33. Mantener actualizados los números telefónicos de los organismos de seguridad y emergencias de la zona, así como el responsable de la sede. Igualmente activar la cadena de llamadas definida por la compañía de seguridad.
34. Realizar permanentemente recorridos a las instalaciones, cuando estén cerradas al público, observando detalladamente el estado de las instalaciones físicas, con especial atención a los perímetros, plantas eléctricas, pozos, tanques, almacenes, áreas restringidas o áreas que por el tipo de sede sean críticas.
35. En caso de encontrar o recibir objetos abandonados o perdidos tiene la obligación de informarlo a la compañía de seguridad y CIMCA haciendo una descripción clara y detallada del objeto.
36. Los equipos de seguridad electrónica (cámaras de video, antenas control de activos, sensores, estaciones manuales, control de acceso, entre otros) no pueden ser

manipulados, aseados o revisados por ninguna persona ajena a las autorizadas por la CIMCA.

37. Ejecutar los procedimientos de aperturas y cierres de las instalaciones con todas las medidas de seguridad necesarias y el cumplimiento de las normas estipuladas para esta actividad.
38. Prestar atención al entorno para identificar variaciones a lo cotidiano, con el objetivo de alertar previamente situaciones de riesgo para las personas y las instalaciones notificando a la CIMCA.
39. Se prohíbe el ingreso de personas a las instalaciones de COMFENALCO Antioquia con casco de protección (motociclistas o ciclistas) puesto en la cabeza, salvo el tránsito por áreas de parqueadero mientras se movilicen en el vehículo.
40. En caso de alertar actividades sospechosas o conductas irregulares, solicitar tempranamente y de forma simultánea a la compañía de seguridad, CIMCA el apoyo necesario.
41. El manejo y tenencia de las llaves institucionales es de absoluta reserva, es decir, son intransferibles a otra personas sin autorización de la Compañía de Vigilancia; su conservación debe atender a los criterios de cuidado y custodia. En caso de hurto o pérdida informar inmediatamente a la CIMCA.
42. Los procedimientos que las autoridades de policía, ejercito, CTI, SIJIN y otros realicen en las instalaciones, deben estar precedidos por orden judicial o de trabajo emitida por Juez o Fiscal de la República, el personal que realice la actividad, debe presentar el carné que lo identifique como funcionario activo de una de las instituciones mencionadas; en caso de presentarse este tipo de actividades y antes de permitir el procedimiento tiene que comunicar al responsable de la sede y CIMCA para las acciones pertinentes.
43. Prohibir la toma fotográfica exclusivamente de las áreas técnicas, bodegas, tesorería, puntos de pago y restringidas de cada sede.
44. En las sedes donde exista servicio de parqueadero el guarda debe cumplir el procedimiento diseñado por la compañía de seguridad sin excepción.
45. Informar por escrito a la CIMCA con los soportes respectivo las novedades, incidentes y siniestros presentados durante la prestación del servicio.
46. Ningún guarda tiene autorizado ver televisión, escuchar música, utilizar consolas de juego, leer, cocinar u otras actividades que distraigan su actividad de vigilancia en la prestación del servicio.
47. El servicio telefónico es exclusivo para llamadas laborales, el mal uso será sancionado a través de la compañía de seguridad quien asumirá los cobros que sean definidos.
48. Durante la prestación del servicio, el uso de teléfonos celulares personales queda prohibido salvo casos de fuerza mayor o autorización de la compañía de vigilancia.

49. Ningún guarda tiene autorización para ausentarse del puesto asignado sin la autorización de la compañía de seguridad o CIMCA.
50. El guarda de seguridad, esta en la obligación y antes de iniciar el servicio en las sedes de COMFENALCO Antioquia de conocer:
- Los reglamentos y manuales de la compañía de seguridad.
 - Las consignas generales de COMFENALCO Antioquia.
 - Las consignas específicas de la sede asignada.
 - El catalogo de riesgos objeto de administración desde el servicio de vigilancia.
 - Todos y cada uno de los protocolos operativos para la prestación del servicio en COMFENALCO Antioquia.
51. En caso de conocer un hecho punible que implique la conservación de elementos materiales de prueba, el guarda tiene la obligación de garantizar su conservación hasta la entrega o remisión a las autoridades de policía judicial.
52. Cuando proceda a la captura de personas por la comisión en flagrancia de un delito, siempre garantice el respeto de los derechos humanos e informe inmediatamente a la compañía de seguridad y CIMCA para el apoyo requerido.
53. El guarda de seguridad tiene la obligación de verificar y adoptar las medidas de seguridad necesarias, cuando en las instalaciones haga presencia la transportadora de valores.
54. Si tiene responsabilidad en el manejo de sistemas electrónicos de seguridad, asegúrese de conocer su funcionamiento normal y bajo alerta; igualmente mantener a la mano las llaves o dispositivos para su restauración a funcionamiento normal.
55. En caso de advertir un usuario retador en las instalaciones, preste el apoyo necesario a fin de prevenir cualquier agresión tanto a terceros como a su propia integridad.
56. Terminado el turno debe realizar el siguiente procedimiento:
- Establecer las buenas condiciones del compañero para entregar el turno.
 - Entregar formalmente la documentación y elementos que están bajo custodia.
 - Comunicar ampliamente las novedades o tareas pendientes al guarda que recibe.
 - Permitir el registro de sus objetos personales al guarda que inicia el turno.
 - Determinar las condiciones físicas y mentales del guarda que recibe. En caso contrario permanecer en el puesto hasta recibir instrucciones de la Compañía de Seguridad.
57. Como guarda de seguridad, usted tiene la obligación de contribuir activa y permanentemente desde su gestión y alcance en el conocimiento, prevención y mitigación de los siguientes riesgos:

No.	AMENAZA	DEFINICIÓN
1	Acceso ilegal	Ingreso realizado por una o varias personas mediante la ejecución de maniobras engañosas, para evadir los controles o permisos implementados.
2	Agresión (lesiones personales)	Daño a la integridad física o moral que una o varias personas generan a uno o a otros (Incluye el acceso carnal violento)
3	AMIT	Hecho o acción premeditada de un tercero con la intención de perjudicar o dañar a otro en su persona o en sus bienes.
4	Coacción	Fuerza o violencia que una o varias personas ejercen sobre otras para obligarlos a que digan o dejen de hacer algo en contra de su voluntad, Posibilidad de que personas dañen las instalaciones.
5	Accidente parqueaderos	Suceso eventual o acción que involuntariamente genera daño a los vehículos.
6	Extorsión	Obligar a que una persona haga alguna cosa contra su voluntad, con el propósito de obtener provecho ilícito para si mismo o para un tercero.
7	Fuga de usuarios	Adultos o niños con condiciones especiales que valiéndose por si mismos se retiran de las instalaciones por descuido de empleados, proveedores, usuarios, acompañantes o padres.
8	Homicidio	Muerte causada a una persona por otra.
9	Sabotaje	Destruir, inutilizar, desaparecer o dañar materiales o instrumentos de trabajo con el fin de ocasionar la suspensión temporal o permanente de actividades.
10	Secuestro	Privar de la libertad a una persona con fines económicos o de otra naturaleza contra su voluntad.
11	Soborno	Entregar o prometer dinero o dádivas a cambio de beneficios.
12	Suplantación	Ocupar el lugar de otro para obtener un beneficio en detrimento de la organización.
13	Sustracción	Apoderamiento con o sin violencia de los bienes contenidos dentro o fuera de las sedes o vehículos de las empresa o de terceros
14	Terrorismo	Materialización de actos que provocan daños a la vida, la integridad física de las personas, edificaciones y otros bienes con el fin de provocar o mantener en zozobra o terror a la población o a un sector de ella.
15	Invasión de Terrenos	Interrumpir, entrar por la fuerza u ocupar irregularmente un lugar.

58. Siendo gestor en la prevención y mitigación de los riesgos asociados a la seguridad física, usted como guarda debe igualmente apoyar con reportes otros riesgos de procesos aliados como los de ambiental, seguridad y salud en el trabajo e infraestructura.

59. El aporte a la gestión del riesgo desde su alcance está en la reportaría oportuna, permanente y activa de:

Novedades: Todos aquellos aspectos físicos o procedimentales que usted desde su conocimiento, capacitación, formación y experiencia consideran que pueden ser generadores de riesgos sin que aun se manifiesten.

Incidentes: es la manifestación de un riesgo sin que este genere daños o pérdidas económicas.

Siniestro: es la materialización de un riesgo generando daños o pérdidas económicas.

60. Guardar confidencialidad y reserva absoluta ante terceros (familiares, amigos, medios de comunicación, entre otros) de toda la operación, información, manuales, ubicación de equipos, protocolos, consignas, novedades, siniestros, incidentes, informes y demás que hagan parte del la prestación del servicio de vigilancia, así como lo conocido de otros procesos de la sede, que por su naturaleza tienen reserva. En este sentido, revelar sin autorización de la Coordinación de Protección Integral todo lo anterior, es considerado un incumplimiento grave a las obligaciones contractuales entre la compañía de vigilancia que usted representa y el cliente COMFENALCO Antioquia.

61. Las consignas, manuales, protocolos y recomendaciones entregados a la compañía de vigilancia son propiedad intelectual exclusiva del cliente y no podrá ser objeto de reproducción total o parcial, salvo autorización previa de la Coordinación de Protección Integral, en caso de revelar todo lo anterior, es considerado un incumplimiento grave a las obligaciones contractuales entre la compañía de vigilancia que usted representa y el cliente COMFENALCO Antioquia.

REVISOR (Compañía vigilancia)	APROBO (Cliente)