



## CONSIGNAS GENERALES

PS-FT-005

Versión: 05

Fecha: 19/06/2020

Página: 1 de 12




## CONSIGNAS GENERALES

PS-FT-005

Junio 19 de 2020

Elaborado por: Lisorelly Rincón Duque  
Fecha: Junio 19 de 2020

Aprobado por: Carlos Ariel Corredor Silva  
Fecha: Junio 19 de 2020

	<b>CONSIGNAS GENERALES</b>	PS-FT-005	Versión: 05
		Fecha: 19/06/2020	
		Página 2 de 12	

Se entregan las siguientes consignas generales con el fin de darlas a conocer, deben permanecer en el puesto de trabajo; comprometiéndose a leerlas para el cumplimiento de las mismas.

### DEBERES GENERALES

1. Es deber del trabajador Asociado, Identificarse con la naturaleza, características y reglas de funcionamiento del Trabajo Asociado y cumplir fielmente con el Régimen de trabajo asociado y de compensaciones.
2. Cumplir con las normas, disposiciones, directrices, políticas, protocolos y lineamientos que rigen la Vigilancia y Seguridad Privada en Colombia, al igual que las normas establecidas en el Código Nacional de Seguridad y Convivencia Ciudadana.
3. Cumplir con las políticas, directrices y normatividad organizacional establecidas desde la alta dirección de la Cooperativa.
4. Cumplir con las políticas y directrices de la presentación personal y utilizar el uniforme y los distintivos establecidos por la administración de la Cooperativa de acuerdo a la legislación vigente.
5. Participar en todas las actividades relacionadas con el Sistema de Gestión de la Calidad.
6. El personal de vigilancia deberá utilizar adecuadamente los implementos dotados por COOPEVIAN CTA para el manejo de residuos sólidos (POLITICA DE GESTION AMBIENTAL).
7. Mantener relaciones respetuosas con sus superiores, subalternos, compañeros, usuarios y terceros, favoreciendo un clima cordial.
8. Es obligación utilizar los equipos de protección personal en los puestos de trabajo que así lo requieran.
9. Ejecutar todas las actividades de acuerdo a los procesos y procedimientos del Sistema de Gestión de la Calidad, evitando poner en peligro su seguridad, la de sus compañeros de trabajo, la del personal administrativo, la de los usuarios y los activos que tenga bajo su cuidado.
10. Ayudar al cuidado y ejecución de las labores en el trabajo, prevenir los accidentes de trabajo y las enfermedades profesionales, para lo cual deberán acatar las normas de seguridad y salud en el trabajo que se encuentren establecidas.
11. Todo incidente y accidente de trabajo deberá ser reportado de manera inmediata al supervisor de zona o jefe de puesto, con el fin de adoptar las medidas necesarias para su atención.
12. Conservar en buen estado y restituir salvo en los casos de deterioro natural los implementos de labor, la dotación y demás bienes de trabajo de la Cooperativa o de los entregados para la prestación del servicio.
13. Respetar y cumplir los horarios de trabajo establecidos por COOPEVIAN LTDA.
14. Todo permiso y autorización deberá ser canalizado a través del personal operativo de COOPEVIAN CTA (Programación y Supervisores).





## CONSIGNAS GENERALES

PS-FT-005

Versión: 05

Fecha: 19/06/2020

Página 3 de 12

15. Informar oportunamente a la Cooperativa el cambio de su estado civil, familiar o lugar de residencia y cualquier otra información que sea requerido por la Cooperativa.
16. Informar y entregar documentos solicitados por la Cooperativa.
17. Informar sobre los riesgos asociados a su labor y cualquier restricción o recomendación médica estipulada por la EPS o ARL correspondiente.
18. Acatar y cumplir las órdenes e instrucciones de su superior inmediato y las autoridades de la Cooperativa según el orden jerárquico establecido.
19. Archivar ordenadamente todos los documentos que reciba relacionados con su puesto de trabajo en las carpetas dispuestas para tal fin.
20. Los botiquines de primeros auxilios no deberán contener elementos diferentes a los dotados por COOPEVIAN CTA, todo implemento utilizado deberá ser reportado en el formato dispuesto para tal fin, con el fin de efectuar su debida reposición.
21. Evaluar todos los riesgos que a seguridad física e industrial se refiere informando sobre ellas al usuario y a la empresa.
22. Obligatoriamente el personal asociado, cumplir con el cronograma de capacitaciones establecido por COOPEVIAN CTA.
23. Asistir a todos los eventos programados por la Cooperativa siempre y cuando sea convocado y no viole los derechos constitucionales.
24. Es deber presentarse a versión libre o testimonios cuando la Cooperativa lo solicite y requiera.

### EN EL PUESTO DE TRABAJO.

1. El personal de la vigilancia adscrito a COOPEVIAN CTA debe conocer el modus operandi de los diferentes tipos de delincuentes y las modalidades que existen actualmente, para poder contrarrestar dicho flagelo.
2. El personal de la vigilancia adscrito a COOPEVIAN CTA debe conocer muy bien el puesto de trabajo asignado, identificar vulnerabilidades, aspectos complementarios a la seguridad y aspectos informativos para la respuesta oportuna.
3. Realizar personalmente la labor asignada, cumpliendo con los términos estipulados según la función a desempeñar (control de accesos, control perimetral, Jefe de Puesto) y el sector al cual se encuentre clasificado el servicio (residencial, bancario, comercial, salud, educativo, industrial, transporte, estatal, etc.).
4. Asistir a su servicio con quince minutos de anticipación, para tener tiempo de uniformarse, dar la ronda de inspección por las instalaciones del puesto verificando el estado de puertas, carros, depósitos, áreas comunes y los sectores de control, al igual que validar que funcione correctamente los sistemas complementarios a la seguridad (CCTV, alarmas, sirenas, sensores). Se debe dejar la anotación en la minuta de la ronda realizada antes de la anotación de la recibida de turno.
5. Permanecer en el sitio de trabajo para el cual fue asignado de acuerdo a la jornada establecida.
6. Portar todos los documentos de identificación, seguridad social y de vigilancia, actualizados.



## CONSIGNAS GENERALES

PS-FT-005

Versión: 05

Fecha: 19/06/2020

Página 4 de 12

7. Será obligatorio para los vigilantes adscritos a COOPEVIAN CTA portar el uniforme de forma íntegra durante su turno de trabajo, usando todos los elementos asignados, al igual que la escarapela que lo identifique como asociado.
8. Al recibir y al entregar el turno se debe informar todas las novedades del servicio, dejando por escrito en la minuta de ello. Se debe comprobar que estén todos los elementos del puesto y que estén registrados en la minuta, así como el debido diligenciamiento de entrega y recibido de turno. Este procedimiento es verbal y escrito, validando que lo escrito se encuentre físico.
9. Por ningún motivo y bajo ninguna circunstancia se debe abandonar el puesto de trabajo, hasta que finalice el turno del servicio al cual está programado y/o que haya llegado el compañero.
10. Nunca dejar solo el puesto de trabajo, el cual siempre debe estar iluminado y especialmente en la totalidad en horas de la noche.
11. 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.
12. Atender con respeto cualquier recomendación que le haga el usuario y la administración e informar de la misma al personal de supervisores para que en su compañía se apruebe la viabilidad de su aplicación.
13. Aceptar con respeto cualquier recomendación que le haga el usuario e informar a su jefe inmediato para proceder al cumplimiento.
14. Mantenerse activo en su puesto de trabajo y utilizar su iniciativa en pro de un servicio excelente.
15. Dar cumplimiento a los reglamentos establecidos por el cliente, para el correcto funcionamiento del puesto de trabajo.
16. Dar cumplimiento al Manual de Convivencia y/o al reglamento en la Propiedad Horizontal del puesto de trabajo que lo posea, realizando las observaciones a los usuarios que no cumplan con el mismo.
17. Ser amable y cortés, pero muy firme en el cumplimiento de los deberes y funciones encomendadas.
18. Comunicar oportunamente las observaciones que estime conducentes, para evitar accidentes y daños que puedan causar perjuicios a la Cooperativa, clientes, compañeros de labor y denunciar oportunamente cualquier irregularidad.
19. De contar con el servicio de Internet en el puesto de trabajo, no está permitida la utilización o visita a páginas distintas a las autorizadas de manera directa por el administrador de la instalación en la que se presta el servicio.
20. El personal de vigilancia adscrito a COOPEVIAN CTA se encuentra obligado a atender la solicitud de reporte efectuada por el radio operador, la omisión de reportes dará lugar a llamados de atención y sanciones.
21. Los medios de comunicación (Radios de Comunicación) solo deberán utilizarse para la transmisión y recepción de información inherente a la prestación del servicio de vigilancia y seguridad privada y el lenguaje utilizado para este tipo de comunicaciones deberá conservar los parámetros de respeto y cortesía.





## CONSIGNAS GENERALES

PS-FT-005

Versión: 05

Fecha: 19/06/2020

Página 5 de 12

22. El equipo de radio debe permanecer con la batería cargada y habilitado para que el vigilante pueda solicitar un apoyo inmediato cuando lo requiera.
23. Es obligatorio realizar la limpieza programada los días 15 y 30 de cada mes, a los radios y armas de dotación, dejando consignado en la minuta la ejecución y tiempo de duración de esta actividad.
24. No está permitida la utilización de los medios tecnológicos asignados como dotación en el puesto de trabajo, para fines distintos a los de la prestación de un buen servicio, por lo tanto, no deberán instalarse juegos o programas que puedan afectar el buen funcionamiento de los equipos.
25. Diligenciar la minuta con responsabilidad evitando adulterar, cambiar o quitar información en la misma.
26. Registrar en la minuta del servicio y en los libros asignados para el mismo, todas las novedades que sucedan durante el turno y los datos que se requieran. De igual forma, no está permitido que estos documentos sean revisados por personal diferente al personal autorizado por la Dirección de Operaciones, Supervisor de la Cooperativa y el cliente o su representante.
27. Mantener informado al supervisor mediante las anotaciones realizadas en la minuta de todos los pormenores que ocurran durante su turno.
28. Estar atento a la llegada de los supervisores e informarles detalladamente todas las novedades.
29. Evitar cualquier disminución del ritmo de trabajo o suspensión de labores injustificadas e intempestivas o impedir el buen desarrollo de las labores de los demás compañeros.
30. Evitar el establecimiento de vínculos de amistad o familiaridad con usuarios, vendedores ambulantes y empleados.
31. Evitar el uso de radios, revistas, audífonos, televisores, computadores portátiles, celulares, revistas, libros o cualquier otro elemento que distraiga su labor.
32. Evitar el uso del teléfono fijo, celular del puesto para asuntos personales o didácticos durante la prestación de su servicio.
33. Evitar la intervención en problemas que no tengan relación con el servicio, emitir o hacer comentarios que no sean de su incumbencia.
34. Informar a la empresa mínimo con tres horas de anticipación en caso de que exista un caso fortuito o fuerza mayor (calamidad realmente comprobada) que impidan cumplir con el turno de trabajo.
35. La permanencia del vigilante en el puesto de trabajo se limitará exclusivamente a la prestación de su turno de servicio.
36. Prestar la colaboración y solidaridad en casos de siniestro o riesgo inminente que afecten al personal de la Cooperativa o de sus clientes.
37. Ante una novedad en el puesto de trabajo el vigilante adscrito a COOPEVIAN CTA deberá informar de manera inmediata a la cooperativa y a la administración de la instalación y reportar, en el caso que competa a las autoridades públicas (POLICIA NACIONAL) u otros organismos de apoyo (BOMBEROS, CRUZ ROJA, SIMPAD, ETC).



## CONSIGNAS GENERALES

PS-FT-005

Versión: 05

Fecha: 19/06/2020

Página 6 de 12

38. Responder económicamente por las pérdidas de los dineros y demás bienes que estén bajo su manejo y responsabilidad, pérdidas no atribuibles al caso fortuito o fuerza mayor, previa investigación del órgano competente de COOPEVIAN CTA.
39. Las demás funciones que el jefe inmediato requiera, siempre y cuando sean labores exclusivas de los servicios de vigilancia y seguridad privada.

### EN EL CONTROL DE ACCESO

1. Cumplir a cabalidad con los procedimientos de control de acceso, manteniendo una actitud de amabilidad y cortesía con los usuarios del servicio.
2. Anunciar a los visitantes ante la persona a la que se dirigen, con el fin de obtener la respectiva autorización y así proceder a permitir su ingreso.
3. Diligenciar el formato de control de acceso, incluyendo para este efecto datos de interés para el seguimiento de los visitantes (Nombre, placas de vehículo, número de ocupantes al interior del mismo, quien autoriza el ingreso, destino, hora de entrada y salida).
4. Comprobar antes de dar cumplimiento a una orden telefónica la identidad de la persona que la está asignando.
5. Confirme la autorización de aquellas personas que aducen ser autoridad; como medio de verificación deberá llamarse de inmediato a la empresa y solicitar la presencia de las autoridades, ante situaciones de peligro inminente que le obliguen a reaccionar tenga en cuenta el decálogo de seguridad con las armas de fuego.
6. Entregar si es del caso y con la debida autorización del usuario, una escarapela de identificación y recibir del documento del visitante, cuya característica principal, debe ser que el documento entregado sea original y vigente, con los datos esenciales de interés para el control de accesos, incluyendo fotografía reciente.
7. Impedir el ingreso de personas en taxi, salvo en caso de lluvia o tempestad y estado de discapacidad, condicionado a que el vehículo será revisado tanto al ingreso como a la salida.
8. Permitir la salida de elementos sólo en caso de tener la debida autorización escrita y donde se corrobore que la firma coincida con la firma real del usuario.
9. Prohibir el ingreso de vendedores ambulantes, salvo la autorización expresa del usuario, realizando el procedimiento ejecutado en el ingreso de visitantes.
10. Prohibir la entrada de personas que aducen ser autoridad, especialmente en horas de la noche o en dominicales y festivos. En estos casos llamar de inmediato al usuario, la empresa o solicitar la presencia de las autoridades o el supervisor de zona.
11. Registrar en la minuta de control todo movimiento que se ejecute en el puesto con la debida autorización, bien sea personal, vehículos, mercancías, materiales, etc.
12. Registrar en la minuta los datos de interés para el seguimiento de los visitantes (Nombre, N° documento de identidad, destino, hora de entrada y salida).
13. Requisar a la entrada y a la salida al personal de trabajadores y empleados.
14. Revisar superficialmente al visitante, así como sus objetos de mano con el fin de establecer que ingrese con los objetos autorizados por el puesto (Se prohíbe el





## CONSIGNAS GENERALES

PS-FT-005

Versión: 05

Fecha: 19/06/2020

Página 7 de 12

ingreso de armas, para lo cual se debe establecer procedimiento, recomendando el empleo de casilleros).

15. Verificar con el destinatario, en caso de anunciación de servicios domiciliarios, si está esperando este tipo de servicios; en caso contrario, si la actitud es sospechosa, se debe confirmar con la empresa prestadora del servicio.
16. Verificar la autenticidad de los documentos y las órdenes de servicio de los funcionarios que pretendan acceder a su puesto de trabajo y efectuar el procedimiento de control de acceso
17. No se permitirán trasteos en horas de la noche.
18. 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.

### MANEJO DE CORRESPONDENCIA

1. Para efectos de recibir y/o entregar correspondencia, se debe tener en cuenta diligenciar la planilla del control de correspondencia.
2. Se debe verificar la correspondencia que se recibe, firmando personalmente las guías de entrega. No entregar sellos o identificaciones al personal de mensajería.
3. Cuando se reciban encomiendas o paquetes, se recomienda que las reciba el mismo usuario y en caso de hacerlo darle el mismo trato que a la correspondencia, firmando el recibo y dejándolo anotado en la planilla de control de correspondencia.
4. Cuando entregue la correspondencia solicite la firma de la persona que la recibe.
5. Asentar en el formato para el control de correspondencia la documentación que se reciba.
6. Abstenerse de guardar paquetes dentro de la portería, por temas de confinamiento, deterioro, pérdidas o daños.
7. Lea y diligencie las guías de la correspondencia que llega al puesto.
8. No abra, ni lea la correspondencia de los usuarios.
9. No entregue correspondencia a los niños.
10. No permita que los usuarios tomen directamente la correspondencia de los casilleros.
11. Registre en la minuta los faltantes de las facturas de los servicios públicos.
12. Diligencie en la minuta cualquier novedad con la correspondencia, como entrega equivocada o novedades que reporten los usuarios.

### EN EL CONTROL PERIMETRAL

1. Cumplir a cabalidad con los procedimientos de control perimetral, manteniendo una actitud de amabilidad y cortesía con los usuarios del servicio.
2. El control perimetral es la ronda o 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.
3. Reconocer y reportar todo punto crítico que pueda generar un riesgo al interior de la instalación que se encuentra bajo su responsabilidad.



## CONSIGNAS GENERALES

PS-FT-005

Versión: 05

Fecha: 19/06/2020

Página 8 de 12

4. Conocer la ubicación de las llaves de paso, interruptores, extintores y la forma como deben ser operados, se sugiere utilizar los recursos entregados por la administración para la atención de emergencia o riesgos.
5. Se deben verificar los puntos críticos de la unidad residencial, copropiedad o entidad, haciendo las anotaciones de las observaciones encontradas durante la ronda, así como también realizar los registros de control de ronda (reloj, lector, escáner, bastón de marcación, etc.) y reportar en caso de que el dispositivo no funcione, se extravié o no se pueda hacer la marcación por alguna novedad.
6. En el recorrido perimetral se debe verificar el estado de las ventanas, puertas y rejas de los apartamentos, el estado del cerramiento, y si hay vehículos y/o motos mal parqueados.
7. En el recorrido de la zona de parqueaderos se debe verificar el estado de conservación del vehículo, verificar que puertas y ventanas de los vehículos estén debidamente cerrados y asegurados, que no haya elementos de valor de forma visible, también debe corroborar que las chapas y puertas de los depósitos estén debidamente cerradas y sin signos de vulneración.
8. En el recorrido de las instalaciones se debe verificar el estado de las puertas y chapas, que el sistema de iluminación esté funcionando correctamente y que los extintores se encuentren en su sitio, ventanas y demás accesos, dejando constancia escrita de las novedades que se encuentren allí.
9. Verificar que las zonas de acceso común se encuentren libres y despejadas.
10. Verificar todo el sector asignado, corroborando que no haya personal ajeno al sector y que el personal de visitantes se encuentre ubicado en el destino al que se autorizó su ingreso.
11. Verificar en cada una de las zonas de parqueo, cargue o descargue, no se encuentren personas ajenas a la entidad o copropiedad.
12. Relacionar de manera detallada y por escrito el estado de los vehículos que se encuentran en el parqueadero y avisar al usuario en caso de que se encuentre alguna anomalía en los mismos.
13. Se debe tener en cuenta el no utilizar las rondas a la misma hora, para evitar oportunidades por parte de los delincuentes.
14. 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).
15. Acompañar al personal de servicios públicos o contratistas, según las directrices de la copropiedad o entidad, velando porque estén en la actividad para la cual fueron autorizados, sin participar en la ejecución de la misma.
16. Evitar las conversaciones prolongadas con niños, residentes o visitantes durante la ronda para maximizar la prestación del servicio.
17. Evitar la permanencia en la portería, a la cual solo debe asistir en caso de atender alguna misión específica y dejar la anotación en el libro de minuta de lo realizado.
18. Evitar la permanencia en salones sociales, terrazas, cuartos de máquinas, subestaciones, zonas húmedas, chuts de basura, otros, cuando no se encuentre ejecutando una misión específica.





## CONSIGNAS GENERALES

PS-FT-005

Versión: 05

Fecha: 19/06/2020

Página 9 de 12

### MONITOREO (OPERADOR DE MEDIOS TECNOLÓGICOS)

1. Cumplir a cabalidad con los procedimientos de operador de medios tecnológicos, siguiendo el Protocolo de Operación de servicio y seguridad privada Vigilancia Electrónica emanado por la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, al igual que la norma que regula la protección de datos.
2. Al recibir el puesto de trabajo verificar que todos los dispositivos estén funcionando correctamente y reportar cualquier novedad que sea encontrada al jefe inmediato.
3. Observar atentamente el circuito CCTV para detectar comportamientos sospechosos o inusuales, accidentes e incidentes de tipo, incumplimientos soportados en los manuales de cada puesto.
4. Cuando detectan una de estas incidencias, informar de forma inmediata a las personas encargadas de recibir las novedades, o hacer los llamados que sean necesario como policía, servicio de bomberos o de ambulancia, con descripciones claras y exactas de personas, vehículos, incidentes, etc., de manera tranquila y profesional.
5. El operador de medios tecnológicos deberá llevar el registro detallado de novedades, acciones o situaciones detectadas para el reporte adecuado en caso que se requiera de parte de COOPEVIAN CTA. Elementos considerados como pruebas, evidencias y soporte en caso de solicitud de la autoridad competente o por si precisan revisarse después de un incidente.
6. Utilizar adecuadamente los sistemas tecnológicos instalados en el centro de monitoreo, y reportar las novedades, fallas y afectaciones en dichos elementos.
7. Tratar con calma las situaciones de emergencia y guiar al equipo de trabajo para la atención de las mismas.
8. Presentar al jefe inmediato los reportes de las actividades desarrolladas y las novedades presentadas de manera periódica y a su vez informar la gestión realizada con las novedades detectadas durante su turno de servicio.
9. No permitir el ingreso de personal no autorizado a la central de monitoreo.
10. No permitir que personal no autorizado manipule cualquier elemento del CCTV o sustraiga información con cualquier medio tecnológico.
11. Conocer el manual de convivencia, reglamentos o las normas internas del puesto donde se presta el servicio, con el fin de evidenciar incumplimientos de las personas que estén en un lugar determinado.
12. Apoyar por medio del CCTV, el personal de ronda, control de acceso y perimetral en caso de requerir la ubicación de algún rodante o persona al interior del puesto de trabajo, así como la de solicitar la presencia del supervisor cuando sea necesario.
13. Brindar un trato cortés y amable a todos los compañeros de trabajo y emplear términos adecuados, por los radios de comunicación o por los medios de comunicación que se posean, cuando se requiera evidenciar alguna novedad, o de direccionar algún miembro del equipo de trabajo.
14. Monitorear el ingreso y salida del personal de vigilancia, para evidenciar posibles incumplimientos de los horarios, en caso tal reportarlos al jefe inmediato.



## CONSIGNAS GENERALES

PS-FT-005

Versión: 05

Fecha: 19/06/2020


Página 10 de 12

15. Conocer las consignas asignadas a cada vigilante del puesto para poder evidenciar posibles incumplimientos a sus funciones y poder reportarlos oportunamente al jefe inmediato.
16. Verificar que cada equipo de trabajo cumpla las funciones de su puesto de servicio, y reportar cuando se generen ausencias injustificadas de sus puestos de trabajo al jefe inmediato.

### JEFE DE PUESTO

1. Cumplir a cabalidad con los procedimientos establecidos en el puesto de trabajo, manteniendo una actitud de amabilidad y cortesía con los usuarios del servicio.
2. Conocer las consignas asignadas a cada vigilante del puesto para poder evidenciar posibles incumplimientos a sus funciones y poder reportarlos oportunamente al jefe inmediato.
3. Verificar que los vigilantes cumplan con las consignas generales y particulares de cada puesto de trabajo.
4. Informar al supervisor cuando se adicionen o se sustraigan funciones, en las labores de jefe de puesto o de los demás puestos de servicio, con el fin de actualizar las consignas y funciones de cada puesto.
5. Atender en forma rápida y oportuna las sugerencias y recomendaciones de los usuarios internos, externos y de la administración, demostrando la capacidad de orientación en casos necesarios.
6. Inspeccionar que el personal bajo su cargo, porte los elementos de identificación, y notificar al supervisor cuando les falte algún elemento a los asociados.
7. Inspeccionar que el material de armamento, comunicaciones, intendencia de los puestos y los elementos que requieren los asociados como uniformes, equipos de invierno y demás, estén en perfectas condiciones, y reportar al supervisor cuando exista alguna novedad de cualquier índole.
8. Mantener informado de las novedades operativas y de servicio presentadas en el puesto a la administración y al supervisor.
9. Documentar oportunamente todos los incumplimientos del personal a su cargo al supervisor, para que se les realice el debido proceso.
10. Conocer la normatividad interna del puesto donde presta el servicio, como manuales, funciones, instrucciones y demás, pertinentes a la seguridad, vigilancia y control; con el fin de fortalecer a través del personal de seguridad el cumplimiento del mismo, y a su vez se debe inspeccionar que los vigilantes bajo su cargo también conozcan dicho manual.
11. Realizar la retroalimentación del personal a su cargo cuando se detecten incumplimientos por parte de ellos, dándoles la oportunidad de mejora, como también realizar las reuniones que considere necesarias para mejorar y corregir las fallas del servicio.
12. Resolver de manera profesional y con liderazgo, las dificultades que se presenten entre los asociados a su cargo, y cuando no se evidencie mejora, escalar la dificultad al supervisor.



	<b>CONSIGNAS GENERALES</b>	<b>PS-FT-005</b>	Versión: <b>05</b>
		Fecha: 19/06/2020	
		Página <b>11 de 12</b>	

13. Velar por la seguridad integral del personal bajo su cargo en materia de seguridad física, industrial y ambiental y reportar al supervisor toda actividad que le genere un riesgo al asociado.
14. Colaborar activamente en las actividades relacionadas con la mejora continua y en compañía del supervisor evaluar y proponer mejoras de toda índole, para su puesto de servicio.
15. Cumplir, acatar y conocer las disposiciones del sistema integrado de gestión de la cooperativa relacionados con su actividad y la actividad del personal a su cargo, como también tener conocimiento de la información que envía la cooperativa, como circulares, volantes y demás con el fin de retroalimentar a los asociados y despejarles cualquier duda que les surja.
16. Asistir a las actividades de formación y reuniones programadas por el cliente.
17. Coordinar con el Supervisor de Zona cuando sea necesario hacer modificaciones a la programación de los asociados asignados al puesto de servicio.
18. Estar atentos al llamado del usuario en caso de reportar novedades del personal o del servicio, y ser el primero que atiende las novedades.
19. Verificar que los reportes radiales tengan la respectiva respuesta por parte de la persona o personas encargadas de dar respuesta a los reportes.

## MANEJO DE ARMAS

1. Cumplir con las normas previstas en el decálogo de las armas y en la normatividad establecida por la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada.
2. El personal de vigilantes que porte armamento debe contar con credencial de identificación vigente, expedida por la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada.
3. El personal de vigilantes que porte armamento debe contar con Fotocopia autenticada del permiso para tenencia o porte.
4. Emplear las armas de fuego solo en estado de necesidad de defender un derecho propio o ajeno contra o frente a una injusta agresión o peligro actual o inminente generado por un tercero, inevitable de otra manera, o en legítima defensa cuando se rechace al extraño que indebidamente intente penetrar o haya penetrado a la habitación o dependencias inmediatas del usuario.
5. Bajo ninguna circunstancia se debe prestar el arma de dotación.
6. Mantener siempre el arma descargada.
7. Debe existir un registro actualizado de la ubicación de las armas de fuego según los contratos suscritos.
8. El arma debe permanecer en el puesto de trabajo, esta no debe ser llevada a la casa.
9. 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.
10. En caso que la prestación del servicio de vigilancia sea con arma de fuego asegurarse de que el cañón no está obturado y utilizar munición adecuada.



## CONSIGNAS GENERALES

PS-FT-005

Versión: 05

Fecha: 19/06/2020

Página 12 de 12

11. En caso que la prestación del servicio de vigilancia sea con arma de fuego cuando se enseñen armas o se vayan a examinar asegurarse de que está descargada.
12. En caso que la prestación del servicio de vigilancia sea con arma de fuego debe considerar todas las armas como si estuvieran cargadas.
13. En caso que la prestación del servicio de vigilancia sea con arma de fuego tener el cañón del arma apuntando a un lugar seguro.
14. En caso que la prestación del servicio de vigilancia sea con arma de fuego, No apretar el disparador hasta que no se esté listo para ello.
15. En caso que la prestación del servicio de vigilancia sea con arma de fuego, No disparar contra superficies planas, sobre el agua o cuerpos duros.
16. En caso que la prestación del servicio de vigilancia sea con arma de fuego, Nunca apuntar a nadie con un arma.
17. Guardar las armas separadas de la munición.
18. 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.
19. 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 de uso personal.