

MANUAL DEL SERVICIO

ANSE-MN-004

Versión 4

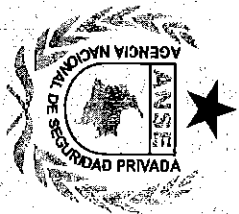
28/ENE/2020

1. Control de Cambios

FECHA	PÁG. MOD.	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	REVISIÓN N°
12-04-10		Modificación Objetivos	01
05-07-15	Todas	Modificación de Procedimiento y cambio del Nombre del Documento	02
30-12-16	Todas	Unificación de Procesos y cambio de políticas	03



**Sistema Integrado
De Gestión**



MANUAL DEL SERVICIO

ANSE-MN-004

Versión 4

28/ENE/2020

PRESENTACIÓN

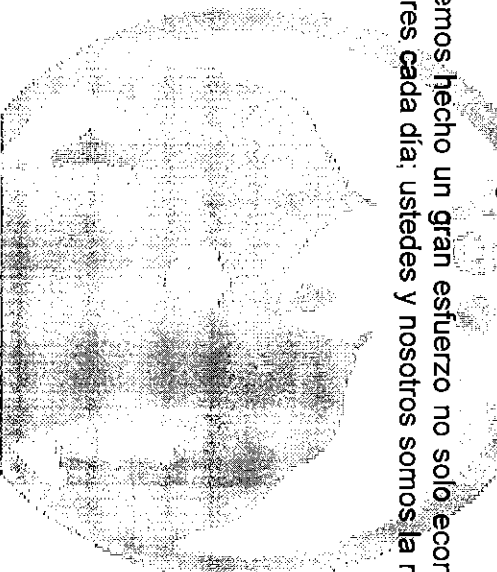
Este manual ha sido cuidadosamente preparado por la Organización para que le sirva de herramienta en el desempeño de su labor y cuyo contenido será guía para el desarrollo de la misma. Léalo constantemente, y aplíquelo.

En sus páginas encontrará de manera clara los principales conceptos y funciones a desempeñar, que rigen la profesión que usted ejerce y además, a través de su lectura y consulta obtendrá valiosos conocimientos que le ayudarán a cumplir con su trabajo de una forma más segura, eficiente, destacada y honesta.

Conservarlo y utilizarlo diariamente le permitirán mayor bienestar a usted, a su familia y a la sociedad, prestando un servicio digno y especialmente hacia la máxima satisfacción de las exigencias de los clientes de la organización.

Como Organización hemos hecho un gran esfuerzo no solo económico, sino de cambio para que seamos mejores cada día; ustedes y nosotros somos la materia prima y la razón de cambio.

Atentamente,



GERENTE GENERAL
De Gestión



MANUAL DEL SERVICIO

ANSE-MN-004

Versión 4

28/ENE/2020

MISSION

La Agencia Nacional de Seguridad Privada ANSE LTDA., tiene como misión proveer seguridad privada e integral a nivel nacional en las modalidades autorizadas por la Superintendencia de Vigilancia y prestando servicios confiables dentro de una cultura de desarrollo del Talento Humano y mediante la implementación de tecnología de punta encaminada siempre a la excelencia en nuestros procesos para lograr la satisfacción del Cliente.

Contamos con un sistema tecnológico avanzado en la selección y capacitación de nuestro mejor recurso que es el *SER HUMANO* para así garantizar la excelencia en el servicio y ganar confianza de nuestros clientes.

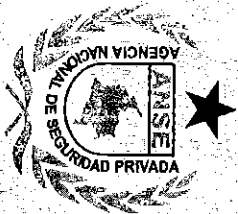
VISION

Para el año 2025 ser reconocidos como Empresa líder en Cundinamarca, Boyacá y Eje Cafetero en la prestación de servicios de Vigilancia y Seguridad Privada, ampliando nuestra cobertura a nivel nacional, con actitud permanente de cumplimiento, responsabilidad y compromiso con nuestra más importante prioridad el Cliente.

POLITICAS DE ANSEL TDA

- POLITICA SIG (Anexo 1)
- POLITICA DE NO CONSUMO DE TABACO, ALCOHOL Y DROGAS (Anexo 2)
- POLITICA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL Y ETICA LABORAL (Anexo 3)
- POLITICA DE SEGURIDAD VIAL (Anexo 4)
- POLÍTICA DETRAMIENTO Y PROTECCION DE DATOS PERSONALES (Anexo 6)
- OBJETIVOS GENERALES DE SIG (Anexo 5)

De Gestión



MANUAL DEL SERVICIO

ANSE-MN-004

Versión 4

28/ENE/2020

1. NORMAS DE USO DEL UNIFORME

Para la prestación del servicio el vigilante debe portar el uniforme autorizado a la empresa por parte de la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, el cual debe estar acorde con las modificaciones y especificaciones del Decreto 1979 de 2001, la Resolución 510 de 2004 y la Resolución 5351/2007

El uniforme de vigilancia de ANSE Ltda. Por ser elemento distintivo de nuestra compañía, se debe portar cumpliendo con las siguientes normas:

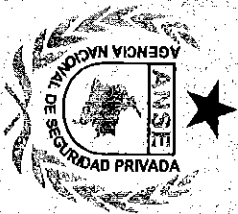
1. El uniforme debe portarse completo y en perfecto estado de aseo y pulcritud. De acuerdo con las normas establecidas por la compañía.
2. Por ningún motivo los elementos que integran el uniforme pueden ser modificados, está prohibido utilizar cualquier tipo de accesorio no reglamentario con el uniforme.
3. Por ninguna circunstancia podrán usar el uniforme en sitios diferentes donde se está prestando el servicio.
4. El uniforme está compuesto por las siguientes prendas: Chaqueta, camisa, corbata, pantalón, falda (si aplica), calcetines, zapatos o botas, cinturón, funda del arma y cinturón porta funda.
5. Los accesorios para identificar a la persona y al servicio son: Escudo, letrero apellido aplique y placa (si aplica).
6. El pantalón será recto y su botafuera.
7. Los escoltas y conductores de vehículos de escolta, no están obligados a utilizar uniforme, pero llevar un instintivo o placa en un lugar visible.
8. Todo guarda que porte el uniforme está obligado en relación con su presentación personal a cumplir con los siguientes aspectos:

Hombres

- Peluqueada (cabello corto)
- Afeitada diaria.
- Bigote perfectamente arreglado.
- El uso de las patillas largas está prohibido.

Mujeres

- Cabello recogido con malla
- Maquillaje suave
- El maquillaje de uñas debe ser suave se sugiere colores claros
- No se debe portar manillas y cadenas
- Los aretes deben ser pequeños



ANSE-MN-004

Versión 4

28/ENE/2020

MANUAL DEL SERVICIO

En general el Guarda de Seguridad es una persona que inspira respeto y buena impresión por su pulcritud y buenas relaciones interpersonales, y es representante e imagen nuestra y de nuestros clientes.



OBJETIVOS PRINCIPALES DEL PERSONAL DE SEGURIDAD PRIVADA

- Prevenir la materialización de los riesgos a los que están expuestas las personas y/o los bienes en el sitio de trabajo asignado, dando cumplimiento a las consignas generales, particulares y específicas.
- Contribuir a la prevención del delito, reduciendo las oportunidades para la actividad criminal y desalentando la acción de los criminales, en colaboración con las autoridades de la República
- Asumir actitudes disuasivas o de alerta, cuando observen la comisión de actos delictivos en los alrededores del lugar donde están prestando sus servicios, dando aviso inmediato a la autoridad, de manera que puedan impedirse o disminuirse sus efectos.



MANUAL DEL SERVICIO

ANSE-MN-004

Versión 4

28/ENE/2020



FUNCIONES PARA PERSONAL DE VIGILANCIA

Recibo y entrega de puesto de trabajo

- La entrega y/o recibo del puesto de trabajo se debe realizar al menos con 15 minutos de anticipación al inicio del turno.
- Al recibir y entregar el puesto se debe hacer un recorrido general por las instalaciones, verificando el estado de puertas, carros, depósitos, áreas comunes y correspondencia. Se debe comprobar que estén todos los elementos del puesto, así como el libro de minutos debidamente diligenciado.
- 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.
- Bajo ninguna circunstancia se debe abandonar el puesto de trabajo
- Realizar los controles de acceso, contenidos en las consignas específicas dadas por ANSE LTDA de común acuerdo con lo establecido por el cliente en los requerimientos de prestación del servicio.

CONSIGNAS GENERALES

1. Cumplir con el horario de relevos de descanso y almuerzo establecidos.
2. Asistir a las capacitaciones cuando sea programado por ANSE LTDA o el CLIENTE, cumplir con las normas, controles y reglamentos establecidos por el cliente en su puesto de trabajo, siempre con responsabilidad y un excelente criterio profesional.
3. Archivar toda la documentación de memorandos, ordenes de salida y equipos y toda la papelería en general con un orden cronológico.
4. Por ningún Motivo y bajo ninguna circunstancia se debe entrar en discusión con el personal de empleados y visitantes que llegue a las instalaciones. Maneje su Conducto Regular.
5. Impedir el ingreso de personas que no estén autorizadas.
6. Cuando por nuestra labor debamos exigir la revisión de los bolsos al personal femenino, esto se debe hacer con mucho respeto para no entrar en discusión alguna, tanto a trabajadores como a visitantes.
7. Cuando observe cualquier vulnerabilidad en el puesto de trabajo, frente a las instalaciones, como personas sospechosas, vehículos, motos, paquetes abandonados se debe informar de inmediato al Supervisor de puesto, a su Jefe Inmediato ó a las autoridades correspondientes.
8. Tomar decisiones en casos determinados, teniendo siempre en cuentas las consignas y responsabilidades de cada puesto, sin tomarse atribuciones administrativas u operativas diferentes a su alcance y control.
9. Cualquier novedad o situación sospechosa dentro de la sede o sus alrededores que presente se debe informar de inmediato al Jefe Inmediato correspondiente.
10. Reporte de inmediato todo accidente e incidente sucedido en su lugar de trabajo, de igual forma su Supervisor o Jefe Inmediato debe realizar un informe o reporte de este accidente. Solicite



MANUAL DEL SERVICIO

ANSE-MN-004

Versión 4

28/ENE/2020

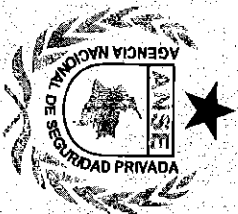
siempre traslado a unidad médica más cercana o sucursal de ARL para su respectivo chequeo médico, descartando posibles lesiones mayores.

11. Es de carácter obligatorio leer y entender el manual del Servicio, lo que no entienda preguntar al Jefe Inmediato o al Supervisor, de lo contrario se da por entendido y se debe aplicar al servicio asignado.
12. Efectuar a los visitantes revisión de paquetes, maletines, portafolios, bolsas, etc, con los cuales se pretenda hacer ingreso a las instalaciones (de acuerdo a las disposiciones de cada cliente y puesto de trabajo)
13. Reportar el inicio del turno tanto en la mañana como en la noche y al terminar el servicio.
14. Dar aviso oportuno a la central y a su jefe inmediato cuando por cualquier circunstancia no pueda presentarse al turno para de esta forma enviar un reemplazo.
15. Dar cumplimiento permanente a las funciones del puesto tomando como ayuda el manual ubicado en su puesto de trabajo.
16. Tener presente y al alcance los números telefónicos de emergencias.
17. Antes de entregar el puesto verifique las condiciones en que entrega.
18. No permita el ingreso de personas con pretexto de pertenecer a las autoridades o a entidades de servicio.
19. No atienda conversaciones ni responda preguntas acerca de nuestros clientes.
20. Está prohibido suministrar información personalmente o por teléfono respecto a los trabajadores de nuestros clientes. Sea precavido pues Usted puede ser víctima de un engaño telefónico.
21. Esta totalmente prohibido recibir visitas de familiares o amigos en los puestos de trabajo.
22. No reciba alimentos ni bebidas suministradas por extraños.
23. Cuando por alguna circunstancia se deba efectuar un relevo de improviso, usted siempre será notificado por el Jefe Inmediato con antelación.
24. No entregue puesto a un relevo que no conozca y que a demás se presente solo.
25. Está prohibido abandonar el área de trabajo sin autorización del supervisor o Jefe Inmediato.
26. Revisar minuciosamente las dependencias en presencia de los vigilantes salientes.
27. Usted tiene la obligación de mantener en perfecto estado de limpieza el sitio de trabajo.
28. Se debe tener especial cuidado y conservación de los manuales y minutas del puesto.
29. Se debe efectuar la correspondiente verificación de funcionarios de servicios públicos.
30. Conozca el manejo de equipos de emergencia o de alarma, siempre y cuando usted haya tenido la debida capacitación.
31. No reciba las llaves de los vehículos que permanezcan estacionados o sean dejados en las áreas en donde presta servicio.
32. No prenda ni mueva ningún tipo de vehículo automotor, ni tampoco ingrese a los vehículos estacionados en el lugar de servicio.

Manténgase siempre en actitud vigilante, alerta, realice siempre recorridos de inspección. Evite permanecer sentado, puede quedarse dormido y facilitar la acción delincuencia.

ELEMENTOS DEL PUESTO DE VIGILANCIA

Los elementos mínimos que deben permanecer en un puesto de vigilancia y seguridad privada son:



MANUAL DEL SERVICIO

ANSE-MN-004

Versión 4

28/ENE/2020

- ✓ Libro de control o de minuta
- ✓ Linterna
- ✓ Medio de comunicación (radio, celular, Avantel, otros)
- ✓ Armamento (si aplica)
- ✓ Garret
- ✓ Tonfa (si aplica)
- ✓ Espejo cóncavo (si aplica)
- ✓ Manual del Servicio
- ✓ Listados de vehículos (si aplica)
- ✓ Listado de teléfonos de emergencia
- ✓ Monitoreo de circuito cerrado de televisión (si aplica.)
- ✓ Otros que coadyuven al control y mejora del servicio de vigilancia

Libro de Minuta

En este libro se debe relacionar diariamente todo lo que ocurre en el lugar de trabajo, tal como:

- ✓ Ingreso y salida de vehículos
- ✓ Ingreso y salida de personas
- ✓ Inventario de vehículos que se encuentren en el parqueadero
- ✓ Relacionar los objetos encontrados en las rondas o entregados por las personas como objetos perdidos.
- ✓ Listado de los elementos provistos al puesto de vigilancia (Ej. Linternas, armamento, y municiones etc.)
- ✓ Notificación de las órdenes que se impartan con anterioridad a la toma del servicio.
- ✓ Novedades encontradas durante el servicio de vigilancia.
- ✓ Anotaciones de los incidentes presentados en lugar de trabajo



MANUAL DEL SERVICIO

ANSE-MN-004

Versión 4

28/ENE/2020

- ✓ Registros de las visitas de los supervisores.
- ✓ Registros de las revistas de las autoridades.
- ✓ Consignas de prevención dadas por la empresa de vigilancia.]
- ✓ Registro con nombres y hora de los trabajadores de mantenimiento que ingresan a las instalaciones.
- ✓ Registro de las personas que integran el grupo de vigilantes con las novedades.

Parágrafo: La información y registros consignados en mencionado libro pueden ser tomados como material probatorio en acciones de carácter disciplinario y penal en los casos que las autoridades competentes los requieran

Equipos de Comunicación

- ✓ Todo puesto de trabajo debe contar con un medio de comunicación tal como: radio, Avantel, celular, otros.
- ✓ El equipo debe permanecer con la batería cargada y habilitado para que el vigilante pueda solicitar un apoyo inmediato cuando lo requiera.

Armamento

El personal de vigilantes que porte armamento debe contar con los siguientes documentos:

- Credencial de identificación vigente, expedida por ANSE LTDA y autorizada por la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada
- Fotocopia autenticada del permiso para tenencia o porte
- La tenencia o porte en lugares diferentes a los cuales se presta vigilancia en virtud de un contrato o de la respectiva sede principal, por fuera del ejercicio de las funciones contratadas, genera el decoriso del arma sin perjuicio de las sanciones penales a que haya lugar.
- El arma debe permanecer en el puesto de trabajo, esta no debe ser llevada a la casa.



MANUAL DEL SERVICIO

ANSE-MN-004

Versión 4

28/ENE/2020

- El permiso o salvoconducto debe estar vigente, en la modalidad de tenencia a nombre de ANSE LTDA, no se permiten armas con permiso de uso personal para prestar el servicio de vigilancia.
- 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 prohibidos.

NORMAS

NORMAS Y MEDIDAS DE SEGURIDAD CON LAS ARMAS DE FUEGO

- ✓ No está permitido el uso de armas de fuego, excepto en casos extremos de existir amenaza real contra la vida o integridad física del Guarda de Seguridad o de una tercera persona dentro de las instalaciones de la Empresa o del Cliente y si hiciera uso del arma, debe evitar la muerte y/o reducir la lesión del atacante.
- ✓ Maneje toda arma como si estuviera cargada, nunca se confíe en la palabra de otra Persona. El arma de dotación es únicamente para prestar servicio en el sitio indicado, está prohibido llevarla a la casa u otros sitios diferentes al del trabajo y no debe prestarse a ninguna Persona.
- ✓ Nunca pregunte si un arma está cargada, certifíquese por sí mismo, teniendo cuidado de no oprimir el disparador y dirigir el cañón del arma hacia un lugar que no ofrezca peligro.
- ✓ Si llegara a tener algún encuentro con un delincuente debe saber dosificar la munición y tratar en lo posible de buscar protección y avisar a sus compañeros o autoridades.
- ✓ Nunca dispare contra objetos que puedan producir rebotes tales como rocas, láminas metálicas, superficies de agua, muros etc. Recuerde, que Usted no puede controlar la dirección del proyectil.
- ✓ Cuando se gaste munición, el Guarda de Seguridad debe pasar un informe escrito sobre los hechos, adjuntando la respectiva vainilla para reposición de ésta.
- ✓ Con las armas no se debe jugar ni tampoco dejarlas abandonadas.



MANUAL DEL SERVICIO

ANSE-MN-004

Versión 4

28/ENE/2020

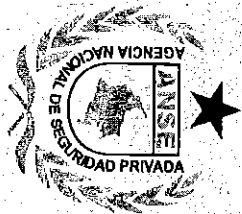
- ✓ El Guarda de Seguridad debe solicitar a su supervisor, el aseo del arma bajo su responsabilidad, cuantas veces lo considere necesario.
- ✓ De su prudencia, buen criterio y buen uso del arma depende su vida y la de los demás.



1. **Siempre** que maneje un arma hágalo como si estuviera cargada.
2. **Nunca** pregunte si un arma está cargada; cerciórese por sí mismo y **NO** accione el disparador.
3. **Nunca** apunte un arma cargada o descargada a objetivos a los cuales no piensa disparar.
4. **Controle** la boca de fuego de su arma cuando sufra una caída.
5. **No** mezcle bebidas alcohólicas con el manejo de armas.
6. **Antes** de cargar el arma revise la munición, debe estar limpia y seca. Los cartuchos defectuosos causan accidentes.
7. **Antes** de oprimir el disparador piense cuál será la dirección que seguirá el proyectil.
8. **No** dispare su arma a través de un obstáculo que le impida observar lo que hay detrás de él.
9. **Siempre** mantenga su arma descargada y no la abandone en donde pueda ser tomada por niños o personas inexpertas.
10. **No** olvide las medidas de seguridad en el manejo de las armas de fuego, el desconocerlas pone en peligro su vida y la de los demás.

NORMAS BASICAS DE RELACIONES HUMANAS

- ✓ Sea cortés y atento con todas las personas. Una sonrisa agradable logra maravillas.
- ✓ Cuando hable con alguien mírelo a los ojos.
- ✓ Hable con seguridad y con calma nunca alce la voz.
- ✓ Huya de las chismografías y no se mezcle en asuntos ajenos y privados.
- ✓ Evite discusiones y manténgase sereno aunque lo provoquen.
- ✓ Cuando se equivoque admítalo pronto y francamente.
- ✓ Sea razonable, tolerante y comprensivo, sin descuidar su rol como profesional de seguridad.
- ✓ Coopere con prontitud y entusiasmo.
- ✓ Cuando de las gracias, hágalo expresivamente, no por pura cortesía.
- ✓ Procure no hacer esperar a nadie, cumpliendo estrictamente sus funciones.
- ✓ Procure superarse en su labor y en su conducta.
- ✓ Irradie amistad, entusiasmo y voluntad, manteniendo siempre su potestad de seguridad.
- ✓ Trate a los demás como quiera que lo traten.



MANUAL DEL SERVICIO

ANSE-MN-004

Versión 4

28/ENE/2020

- ✓ Siéntase orgulloso de la labor que desempeña.

CONSEJOS PRACTICOS

- ✓ No confíe en su memoria, apunte todas las novedades que se le presenten.
- ✓ No intimide ni amenace, no sea agresivo y respete a las personas.
- ✓ La decencia es la mejor carta de presentación de cualquier persona.
- ✓ Verifique la identidad de personal de servicios, autoridades y Funcionarios de la compañía.
- ✓ No haga uso sin autorización de elementos, servicios o equipos.
- ✓ No opere equipos, interruptores o válvulas si no está autorizado para hacerlo.
- ✓ No asuma responsabilidades por objetos o elementos que no sean autorizados para custodiar.
- ✓ Desconfíe de quien sin tener por qué, pretenda ganarse su confianza.
- ✓ Evite intervenir en casos de la Policía pueden ser una trampa.
- ✓ Tome precauciones antes de llegar al puesto de trabajo.



NORMAS DE SEGURIDAD, SALUD EN EL TRABAJO Y CALIDAD

- Conocer y entender todas las Políticas de la empresa y todas las normas relacionadas con su respectivo puesto de trabajo.
- Identificar condiciones y prácticas inseguras en el sitio de trabajo o del medio ambiente, informando al jefe inmediato de la zona y al representante del cliente.
- Cumplir con los procedimientos, normas e instrucciones de Seguridad formando así parte activa de su propia protección, y de la misma empresa donde presta sus servicios.
- Conocer y ejecutar con exactitud sus funciones en caso de emergencia.
- Informar al supervisor las situaciones de riesgo que se presentan y manifestar sus sugerencias para el mejoramiento de las condiciones de Seguridad y Salud en el trabajo.
- Haga uso de los elementos de protección personal (casco, botas punta de protección, guantes, tapabocas, gafas de seguridad) Según aplique.
- Portar siempre carnet de EPS, ~~carne de identificación~~ credencial de la Superintendencia de Seguridad Privada.
- Conservar las distancias de seguridad ~~entre las personas~~ entre los equipos mecánicos cuando realice rondas o inspecciones de chequeo.
- Reporte de inmediato todo accidente o incidente sucedido en su lugar de trabajo, de igual forma su supervisor debe realizar un informe o reporte de este accidente.
- Solicite siempre traslado a unidad médica más cercana o sucursal de ARL para su respectivo chequeo médico, descartando posibles lesiones mayores.
- Solicite capacitación en los planes y programas de emergencias establecidas en la compañía y en el sitio donde trabaja.





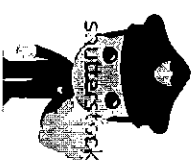
MANUAL DEL SERVICIO

ANSE-MN-004

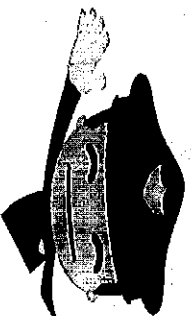
Versión 4

28/ENE/2020

5 Reglas de Seguridad- Ambiente



1. Antes de comenzar el trabajo, piense en realizarlo en forma segura.
2. Estar alerta a las condiciones inseguras, corregirlas y notificarlas inmediatamente.
3. Mantener limpia y ordenada el área de trabajo
4. Se deben cumplir con todas las normas de prevención de la empresa y del cliente.
5. Disponer apropiadamente de los residuos en su lugar de trabajo

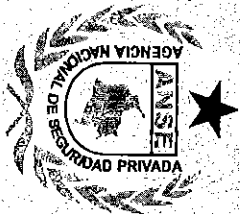


PROCEDIMIENTOS Y CONTINGENCIAS

PROCEDIMIENTO PARA LA RETENCIÓN DE PERSONAS SOSPECHOSAS

Sistema Integrado

1. En caso de sorprender a una persona dentro de las instalaciones del puesto, proceda a su detención, evitando en lo posible hacer uso de la fuerza y mucho menos emplear su arma de dotación.
2. Solicite inmediatamente apoyo a sus compañeros de puesto, e informe a la central para enviar al supervisor.
3. Una vez detenido y reducido el sujeto, llame a la policía para que sea ella la que se haga cargo de la persona en cuestión.
4. Elabore el respectivo informe y consigne en la minuta el evento para su posterior investigación y comprobación y eventual denuncia a las autoridades competentes.



MANUAL DEL SERVICIO

ANSE-MN-004

Versión 4

28/Ene/2020

5. En caso de utilizar la fuerza debe en lo posible causar el menor daño, velando siempre por la integridad de la persona retenida y por el interés de la empresa.

QUÉ HACER EN CASO DE HURTO INTERNO

Acciones a tener en cuenta durante el hurto:

- Mantenga siempre el estado de Alerta en su labor de seguridad, tome todas las medidas necesarias para evitar la acción delictiva, pero si se presenta actúe con prudencia e inteligencia, dando como prioridad actuar alarmas o botones de pánico para alertar a la Central de ANSE LTDA y a su vez a la Red de Apoyo.
- Tomar las medidas necesarias para preservar la vida de las personas residentes en el lugar de trabajo y la propia.
- Como clave de coacción vía radio en caso de hurto el vigilante se reportara diciendo el INDICATIVO 5-94 y la frase "TKS", al escuchar este comunicado la central de ANSE LTDA iniciara el protocolo de reacción avisando a la Red de Apoyo y enviando un supervisor de zona como apoyo al puesto comprometido.
- El Vigilante en lo posible debe estar en capacidad de observar y escuchar todo lo referente a los delincuentes, vestuario, características físicas, voces, acentos, tipo de armas y medios de comunicación, apodos, defectos físicos o vocales, apellidos o palabras claves, vehículos, color, placas, características, sexo, edades, nivel cultural etc. Los detalles anteriores facilitaran la posterior investigación del hecho por parte de las autoridades competentes y la empresa de vigilancia.

Acciones a tener en cuenta después del hurto:

- Aislar el sitio de los hechos y no manipular o permitir la manipulación protegiendo los elementos con los cuales ~~presentamente se consumó~~ el hecho.
- No permitir que se destruyan las huellas dejadas o se contamine la escena del delito, por parte de los mismos ~~delincuentes que llegan~~ al lugar.
- Avisar inmediatamente a la Policía o a la autoridad competente más cercana.
- Tratar de evitar que las personas ~~en el pánico~~ y se agredan entre ellas mismas o lo hagan con el personal de seguridad, en estos casos se debe actuar con mucha prudencia y calma evitando el choque con los afectados, evitando empeorar la situación presentada.

Qué hacer en caso de Hurto Externo

Cuando un Vigilante de ANSE LTDA detecte o sea informado de la comisión de un hecho delictivo en sectores aledaños al puesto de trabajo deberá informar inmediatamente a la Central dando la mayoría de detalles posible para que se traspase esta información a la red de apoyo y así lograr que la autoridades actúen ojala oportunamente y neutralizar este tipo de situaciones logrando consolidar zonas seguras y desmotivando la acción delictiva en el sector.



MANUAL DEL SERVICIO

ANSE-MN-004

Versión 4

28/ENE/2020

Qué hacer en caso de Embargos y Secuestros

Los embargos y secuestros a bienes sólo se realizan en el día, por lo que debe tenerse en cuenta lo siguiente:

- Antes de permitir el ingreso de las personas que van a realizar el embargo o secuestro, los funcionarios se deben identificar y mostrar la orden emitida por un juzgado, con los datos exactos de dirección y nombres de las personas a embargar.
- Lea la orden emitida por el juzgado y verifique que la persona a embargar efectivamente vive en el inmueble.
- Informe inmediatamente a la Central de para que le apoyen en la confirmación de la diligencia con la Red de Apoyo, además informe a la Administración del inmueble y no permita el ingreso hasta que reciba confirmación.
- El recorredor deberá estar pendiente durante la realización de un embargo o secuestro.
- Registre en el libro de minutas los datos completos, con números de cédulas, de todas las personas que participaron durante el embargo o secuestro, como policías, peritos, etc. En términos Generales sea muy estricto en el control de estos casos, solicite los apoyos requeridos para cejorarse que todo es legal y evite ser engañado con este pretexto por las bandas delincuenciales

Qué hacer en caso de Allanamientos y Órdenes de Captura

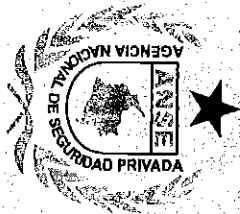
Debe tenerse en cuenta lo siguiente en caso de allanamientos y/o órdenes de captura impartidas por autoridades competentes:

- Antes de permitir el ingreso de las personas que van a realizar el allanamiento o captura, las personas se deben identificar y mostrar la orden emitida por los organismos de seguridad (Policía Nacional, Fiscalía, CTI, o un juez). Informe inmediatamente a la central de radio con el fin de que ésta a su vez confirme la veracidad del procedimiento a través de la RED DE APOYO DE LA POLICÍA NACIONAL, no permita el ingreso hasta que reciba confirmación de la Central.

Sistema Integrado

De Ejecución

- El recorredor deberá estar pendiente durante la realización de un allanamiento u ejecución de Orden de Captura.
- Registre en el libro de minutas los datos completos, con números de cédulas, de todas las personas que participaron en el procedimiento.



MANUAL DEL SERVICIO

ANSE-MN-004

Versión 4

28/ENE/2020

PROCEDIMIENTO EN CASO DE INCENDIOS Y SINIESTROS

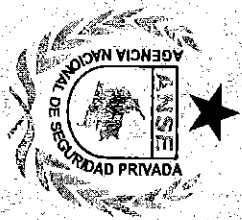


1. Está definido que una vez se da la voz de alerta, el Guarda de Seguridad que detecte la situación de peligro, debe no alarmar al personal, al punto que se puedan presentar situaciones lamentables, consecuencias del pánico y la mala coordinación.
2. Se distribuirá el personal de acuerdo a cada tarea a fin de lograr una mayor efectividad y eficiencia.
3. La tarea más importante por parte de los Guardas de Seguridad es recorrer el sector, a fin de lograr detectar oportunamente cualquier situación, correspondiéndole al superior tomar el mando, una vez llegue a las instalaciones previa comunicación a la central, y bomberos, haciendo uso de los equipos correspondientes.

En caso que se presente un fenómeno natural y/o un incendio,

Debe hacer lo siguiente:

- Conocer la ubicación de los equipos médicos, botiquines y medios de primeros auxilios.
 - Velar por el cumplimiento de las normas prohibitivas de fumar en determinadas áreas e informar sobre su incumplimiento.
 - Verificar que las cajas de alarma, extintores, hidrantes, válvulas y regadores de agua, están libres de obstáculos.
 - En caso de incendio activar la alarma e informar inmediatamente al Cuerpo de Bomberos y Policía Nacional.
 - Conocer en detalle el plan de evacuación.
 - Ayudar a la evacuación del lugar.
 - Ayudar a heridos y lesionados.
 - Actué de acuerdo a lo descrito en sus consignas específicas, minuta del servicio y brigadas de emergencia de su respectivo puesto.
- Declaración de parte importante de las mismas en el Soporte de la evacuación



MANUAL DEL SERVICIO

ANSE-MN-004

Versión 4

28/ENE/2020

Sistemas de Rondas o Recorridos

La ronda es 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.

- Se debe tener en cuenta el no rutinizar las rondas a la misma hora, para evitar oportunidades por parte de los delincuentes.
- Se deben verificar los puntos críticos del lugar del trabajo haciendo las anotaciones de las observaciones encontradas durante la ronda, así como también realizar los registros de control de ronda (reloj, lector, etc.).
- 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.
- En el recorrido de la zona de parqueaderos se debe verificar el estado de los vidrios y puertas de los vehículos, así como el de las chapas y puertas de los depósitos.
- En el recorrido perimetral se debe verificar el estado de las ventanas y rejas de los apartamentos u oficinas etc., el estado del cerramiento, y si hay vehículos y/o motos mal parqueados.
- El personal de la vigilancia en el sector debe conocer el modus operandi de los Diferentes tipos de delincuentes y las modalidades que existen actualmente, para poder Contrarrestar dicho flagelo.
- 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).

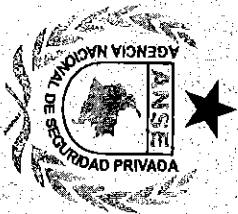


Sistema de Control de Acceso del Personal

En toda instalación el personal que tiene a su cargo el Control de accesos, conforma el primer círculo de seguridad del sistema con el apoyo de las barreras físicas y de los elementos electrónicos destinados a impedir, retardar o demorar el acceso de elementos hostiles o de personas no autorizadas, que pudieran vulnerar el sistema de seguridad parcial o totalmente con su accionar. De lo antes señalado, se desprende que el funcionamiento adecuado para el Control de Acceso a una instalación, dependerá la seguridad completa de ésta y el grado de protección que se brinde a las personas, bienes o instalaciones. Etapas que contempla un Control de Accesos En el recorrido perimetral se debe verificar el estado de las ventanas y rejas de los apartamentos u oficinas etc., el estado del cerramiento, y si hay vehículos y/o motos mal parqueados.

a) Verificación de identidad:

Como su nombre lo indica, tiene por objeto la individualización de la persona que desea ingresar al recinto. La verificación de identidad se realiza por medio de la inspección física del documento oficial de identidad, o en su defecto de la credencial que acredite la calidad funcionaria de la persona, según se trate de un visitante o un empleado de la empresa, respectivamente. Esta verificación es la



MANUAL DEL SERVICIO

ANSE-MN-004

Versión 4

28/ENE/2020

primera línea de acción en el proceso de control de acceso, por lo tanto los instrumentos confiables de identidad serán aquellos que contengan como mínimo, la fotografía del portador.

b) Autorización/Confirmación:

Tiene por finalidad verificar en forma interna si la persona está autorizada para ingresar al recinto. En determinados casos se realiza mediante listados computacionales o manuales, memorándums u otros documentos. Se considera la alternativa de recurrir a un ejecutivo o persona que se encuentre facultada para autorizar o confirmar la autorización de ingreso.

Este paso define si procede el ingreso o no. Es necesario dejar establecido que en caso de denegarse el acceso a una determinada persona, ello no implica que el solicitante sea detenido o se le requisen los efectos personales, materiales o enseres que porte.

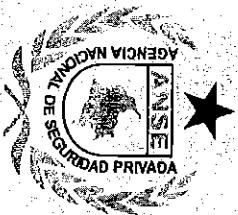
Cada Oficina o departamento u persona, habrá de determinar el procedimiento a seguir en caso de que se sorprenda a un sujeto intentando ingresar con documentación de identidad o credencial de autorizaciones falsas, el que deberá ajustarse a las normas legales relacionadas con la privación de la libertad.

c) Acceso / Registro:

Una vez que se han realizado en la forma establecida internamente los pasos anteriores, se procederá a otorgarle un distintivo (credencial, pase o tarjeta), que deberá indicar expresamente el área a la cual tiene acceso la visita (pisos, sectores, dependencias, etc.). Posteriormente se deberán registrar sus datos personales en el Libro de Registro respectivo, consignándose la hora de ingreso y salida; el nombre y cargo de la persona que efectuó la autorización / confirmación, si corresponde. En este último caso es recomendable que dicho funcionario firme el registro o que certifique tal autorización mediante algún documento o formulario tipo, destinado al efecto (según aplique)

d) Verificación de destino:

Una vez que el visitante ha ingresado al recinto, se debe efectuar la comprobación de destino. Esta verificación se puede realizar a través de diversos procedimientos, entre ellos: - Efectuando un llamado por cité fono o intercomunicador, desde el Control de Acceso a la oficina de destino. - Mediante un formulario tipo en el que el interlocutor de destino, anote la hora en la visita abandonó su oficina, firmándolo en señal de conformidad, guardándose como e) Salida: Una vez finalizada la visita, la persona de paso devolverá credencial de acceso, recibiendo su credencial personal o el documento que corresponda. En el Libro de Registro se anotará la hora de salida efectiva desde la instalación. 4. Tipos de Control de Accesos: Existen tres tipos de Control de Accesos. Estos son: - Manual. - Semiautual. - Automático. a) ~~Controles Manuales~~ Estos sistemas basan su accionar en personas, ya sean éstos Vigilantes, Guardias de Seguridad, personal administrativo y/o recepcionistas. Para que este sistema funcione en forma eficiente, en un alto porcentaje se requiere de un gran esfuerzo, planificación y adecuada distribución de las zonas restringidas, además de un cabal cumplimiento de los criterios definidos por la gerencia para permitir o denegar el acceso a áreas y zonas específicas. Como este sistema basa su eficiencia en la observación visual realizada por los participantes en el proceso, el mejor método sería que el personal a cargo de él, conociese a todas las personas autorizadas para ingresar, pero tal modalidad sólo funcionaría adecuadamente cuando el grupo autorizado sea muy reducido y el personal de control no cambie nunca. b) Controles semimanuales: Un Control de Acceso semimanual utiliza equipos o elementos electromecánicos para apoyar al personal en la evaluación de la solicitud de acceso y en la toma de decisión para permitir o denegar la entrada. Estos equipos o elementos se incorporan en cualquiera de las etapas



MANUAL DEL SERVICIO

ANSE-MN-004

Versión 4

28/ENE/2020

del proceso. Los elementos o dispositivos más utilizados son las botoneras digitales. No obstante lo anterior, el rol que juegan las personas que efectúan este control es relevante, debido a que ninguna etapa puede fallar, ya que al ocurrir una falla de un componente o una etapa afectará a las otras y en definitiva, el sistema total fallará. c) Controles automáticos: Son aquellos en los cuales las etapas de verificación y acceso son efectuadas enteramente por equipos o sistemas electrónicos, los cuales están preprogramados para tomar decisiones cuando alguien lo requiere. En estos sistemas se utilizan entre otros, los siguientes equipos: - Tarjetas magnéticas con código secreto adicional. - Verificadores de firma. - Verificadores de huellas digitales. - Identificadores de pupilas

- El personal de la vigilancia en el sector debe conocer el modus operandi de los Diferentes tipos de delincuentes y las modalidades que existen actualmente, para poder Contrarrestar dicho flagelo.
- 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).

PROHIBICIONES AL PERSONAL DE SEGURIDAD

1. Dar información confidencial de la Entidad, como direcciones y teléfonos de Personal de directivos o funcionarios que laboran en el puesto bajo su responsabilidad.
2. Recibir visitas de familiares y amigos.
3. Rendir informaciones falsas o mentirosas, a los supervisores, o directivos de la empresa, sin que estas verdaderamente hayan ocurrido.

4. Alterar los registros, minutas, libros del puesto o informes de novedades, o cualquier clase de informes.

Sistema Integral

5. Modificar, inmovilizar o permitir la utilización de dispositivos de control (radios, teléfonos, planillas, alarmas, luces, etc), a personas extrañas.
6. Hurtar, dañar o destruir los bienes del usuario, así como los bienes puestos bajo su responsabilidad.
7. Permitir que ocurran delitos en su puesto de trabajo y no hacer nada para impedirlos.
8. No reportar a tiempo a la Empresa su ausencia a trabajar, por enfermedad o calamidad doméstica.
9. Abandonar el puesto antes de llegar el relevo correspondiente.
10. Llegar tarde sin causa justificada al puesto.



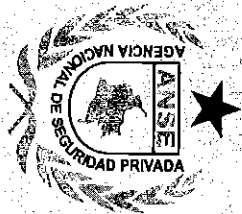
MANUAL DEL SERVICIO

ANSE-MN-004

Versión 4

28/ENE/2020

11. Utilizar el teléfono para asuntos particulares.
12. Atender asuntos Personales durante su trabajo.
13. Hacer negociaciones, transacciones comerciales o préstamos, con funcionarios o personas ajenas a los puestos de trabajo, con los Supervisores o compañeros.
14. Endeudarse sin medida, o adquirir compromisos que no pueda cumplir y que pongan en tela de juicio a la Empresa.
15. Aceptar dádivas o regalos para cumplir u omitir sus funciones como Guarda de Seguridad.
16. Jugar o bromear con compañeros, supervisores o armas de fuego. Poner en riesgo su propia integridad, o la de sus compañeros de trabajo, al asumir conductas irresponsables, temerarias o irracionales.
17. Atentar en cualquier forma, ya sea de palabra o de obra, en contra de los directivos de la Empresa, compañeros de trabajo, personal de funcionarios o particulares.
18. Permitir que sus compañeros violen las normas, o ejecuten actos inmorales, delictivos o en contra de la Empresa, o de los usuarios y, no informar oportunamente.
19. Requisar, leer o sustraer documentos, o **ELEMENTOS** de las oficinas, instalaciones o puestos de trabajo.
20. Movilizar los vehículos estacionados dentro de la Empresa o puesto de trabajo.
21. Permitir el ingreso los fines de semana del personal que va a laborar o a realizar trabajos especiales sin estar debidamente relacionados en lista para poder ingresar a las instalaciones.
22. Permitir la entrada sin autorización, y/o sin permiso de personal ajeno a la entidad, especialmente personal femenino.
23. Consumir bebidas embriagantes ~~o sustancias~~ **o sustancias** que puedan llegar con tufo alcohólico al puesto.
24. Recibir y/o entregar el puesto en estado ~~de abandono~~ **de abandono**.
25. No observar las consignas particulares del puesto
26. Violar o no acatar las consignas particulares del puesto
27. No entregar el puesto de forma adecuada.
28. No estar uniformado correctamente en el puesto.
29. Exhibir el uniforme en lugar distinto al sitio de trabajo, especialmente en bares o cantinas, o actividades distintas a las de sus funciones como Guarda de Seguridad.
30. Quedarse dormido durante la prestación del servicio de seguridad y vigilancia.



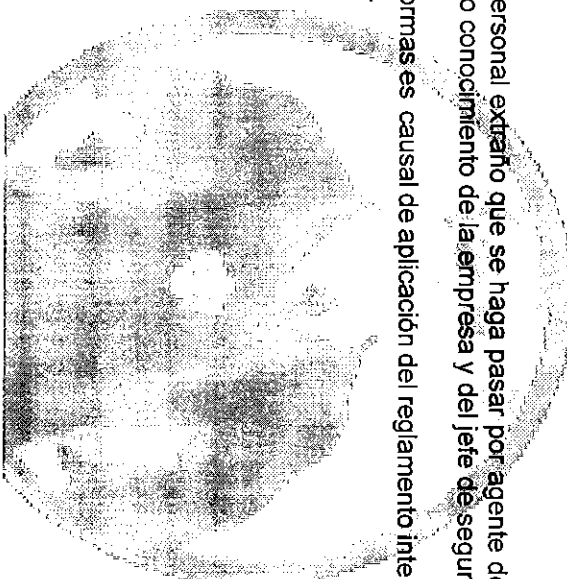
MANUAL DEL SERVICIO

ANSE-MN-004

Versión 4

28/ENE/2020

31. Fumar en el puesto de trabajo.
32. Sacar y/o portar el arma de dotación fuera del puesto de trabajo.
33. Sacar y/o portar el radio de dotación fuera del puesto de trabajo.
34. No cumplir con las políticas, órdenes y programas de seguridad y salud en el trabajo.
35. Omitir y/o violar las normas de seguridad industrial, en el puesto de trabajo.
36. Vulnerar, faltar o evadir responsabilidades inherentes a su puesto de trabajo.
37. Incumplir cualquier norma, procedimiento especial o general de los puestos asignados bajo su cargo.
38. Entregar el arma a personal extraño que se haga pasar por agente de la policía, SIJIN, DIJIN, EJERCITO, sin previo conocimiento de la empresa y del jefe de seguridad del puesto.
39. No observar estas normas es causal de aplicación del reglamento interno de trabajo y del código sustantivo de trabajo.



**Sistema Integrado
de Gestión**