

GENERANDO
oportunidades
A TU VIDA

**LINEAMIENTOS
PARA PERSONAL DE
SUPERVISIÓN Y
VIGILANCIA
ARMADA**

CÓDIGO: M-A-USF-02

	LINEAMIENTOS PARA PERSONAL DE SUPERVISIÓN Y VIGILANCIA ARMADA	Cooperativa de Ahorro y Crédito Fondo para el Desarrollo y la Vida
		Código: M-A-USF-01
		Página 1 de 5
		Versión: 2
		Fecha Aprobación: 25 de julio del 2022

INDICE

1. OBJETIVO	2
2. ALCANCE	2
3. RESPONSABILIDADES PARA SUPERVISORES MOTORIZADOS	2
4. LINEAMIENTOS PARA LOS GUARDIAS DE SEGURIDAD	Error! Bookmark not defined.
5. PROHIBICIONES DEL GUARDIA DE SEGURIDAD.....	Error! Bookmark not defined.
APERTURA PARCIAL.....	Error! Bookmark not defined.
6. RESPONSABILIDAD DEL GUARDIA DE SEGURIDAD	Error! Bookmark not defined.
APERTURA TOTAL.....	Error! Bookmark not defined.
7. RESPONSABILIDAD DEL GUARDIA DE SEGURIDAD	Error! Bookmark not defined.
DURANTE LA ATENCIÓN AL PÚBLICO	Error! Bookmark not defined.
8. RESPONSABILIDAD DEL GUARDIA DE SEGURIDAD DURANTE LAS HORAS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO.....	Error! Bookmark not defined.
CIERRE PARCIAL	Error! Bookmark not defined.
9. RESPONSABILIDAD DEL GUARDIA DE SEGURIDAD	Error! Bookmark not defined.
CIERRE TOTAL	Error! Bookmark not defined.
10. RESPONSABILIDAD DEL GUARDIA DE SEGURIDAD .	Error! Bookmark not defined.

	LINEAMIENTOS PARA PERSONAL DE SUPERVISIÓN Y VIGILANCIA ARMADA	Cooperativa de Ahorro y Crédito Fondo para el Desarrollo y la Vida
		Código: M-A-USF-01
		Página 2 de 5
		Versión: 2
		Fecha Aprobación: 25 de julio del 2022

1. OBJETIVO

Normar las medidas de seguridad física y electrónica, que permite a la Cooperativa de Ahorro y Crédito FONDDVIDA Ltda., precautelar la seguridad de los colaboradores, socios, clientes, usuarios, establecimientos y bienes, así como para el resguardo en el transporte de efectivo y valores.

2. ALCANCE

El presente documento está dirigido a todo el personal de Supervisión motorizado y guardianía que bajo contrato se encuentren brindando el servicio a las agencias de la Cooperativa.

3. LINEAMIENTOS PARA SUPERVISORES MOTORIZADOS

- 3.1 Presentarse en la apertura parcial hasta la total en las instalaciones de la Cooperativa y permanecer en el sitio hasta la hora de atención al público.
- 3.2 Mantener en todo momento buena presencia, cordialidad y amabilidad, con socios/clientes, colaboradores, guardias, contratistas y proveedores.
- 3.3 Supervisar mediante rondas diurnas y nocturnas los establecimientos de la cooperativa.
- 3.4 Permanecer siempre alerta ante cualquier evento sospechoso e informar inmediatamente al Oficial de Seguridad Física de FONDDVIDA y posterior a la Compañía de Seguridad.
- 3.5 Al detectar un vehículo o personas sospechosas, registrará las características, placas, color, número de ocupantes, vestuario, características personales, tatuajes, etc.
- 3.6 Ante la presencia de personas sospechosas que no realizan alguna actividad propia de socios/clientes, consultar de forma cortés y respetuosa qué transacción desea realizar.
- 3.7 La Supervisión fuera de horario de atención al público, fines de semana, noches y feriados será la siguiente:
 - a) Verificar que las puertas estén bien aseguradas.
 - b) Comprobar que no existan actos de vandalismos posibles vidrios rotos, (aberturas en la parte externa o laterales)
 - c) Validar la existencia de Vehículos con personas sospechosos.
 - d) Revisar si hay buena iluminación y fluido eléctrico.
 - e) Inspeccionar que trabajos de alcantarillado no afecten a las instalaciones
 - f) Verificar posibles actos de vandalismo en las instalaciones de la cooperativa.
 - g) Verificar si hay trabajos de empresas telefónicas o televisión por cable, validar los permisos correspondientes e informará al el Oficial de Seguridad y la Compañía de seguridad.
- 3.8 Informar por escrito y/o vía correo electrónico al Oficial de Seguridad Física.
- 3.9 En caso de detectar el intento de soborno por parte de un presunto delincuente (tarjeteros, clonadores) procederá inmediatamente a la aprehensión e informará a la Policía Nacional y a Oficial Seguridad de la Cooperativa.
- 3.10 Supervisará que el Guardia tenga su equipo, uniforme y armamento en buen estado, de acuerdo con lo establecido en el contrato del servicio de guardia armada.
- 3.11 Estará presente en las aperturas y cierres de las agencias desde el exterior

	LINEAMIENTOS PARA PERSONAL DE SUPERVISIÓN Y VIGILANCIA ARMADA	Cooperativa de Ahorro y Crédito Fondo para el Desarrollo y la Vida
		Código: M-A-USF-01
		Página 3 de 5
		Versión: 2
		Fecha Aprobación: 25 de julio del 2022

observando que no existan actividades sospechosas.

- 3.12 Verificará que la bitácora del Guardia sea llevada de manera correcta, clara y ordenada, sin espacios en blanco ni tachones.
- 3.13 Llevará de una manera correcta y ordenada el registro diario de supervisores con la constancia de las firmas, sellos y horas de acuerdo con cada visita realizada.
- 3.14 Realizará una verificación del perímetro externo de la instalación, identificando potenciales riesgos que puedan afectar la seguridad como vecinos, bares, discotecas.
- 3.15 En el caso de cambios del Guardia de Seguridad, se deberá cumplir con el proceso de selección establecido por la Cooperativa, el Supervisor de Seguridad es el encargado de presentar al jefe de Agencia al nuevo Guardia. Por ningún concepto el Guardia de Seguridad nuevo podrá acercarse solo a la agencia asignada.
- 3.16 Cuando falte un Guardia de seguridad será remplazado por el Back Up quien previamente será capacitado y presentado al jefe de Agencia por el Supervisor.
- 3.17 El Supervisor coordinará la hora del almuerzo, para dar el soporte al Guardia de Seguridad de acuerdo con el horario establecido.
- 3.18 El tiempo de atender un evento por parte del Supervisor de Seguridad no deberá superar los 15 minutos de reacción para su presencia física.
- 3.19 No ingresará a las áreas restringidas (cajas, áreas de recuento o bóvedas) por ningún motivo.
- 3.20 Permanecerá como mínimo 30 minutos en cada supervisión realizada.
- 3.21 La supervisión de la compañía de seguridad deberá realizarse en forma diaria y continua para cumplir las políticas y procedimientos de seguridad establecidos.
- 3.22 La supervisión de la compañía de seguridad estará orientada a los horarios críticos de aperturas, cierres, horas de almuerzo, horas nocturnas, fines de semana y especialmente feriados.
- 3.23 Los supervisores de la compañía de seguridad deberán mantener comunicación y coordinación constante con el Oficial de Seguridad de la Cooperativa informando de las novedades suscitadas en las agencias.
- 3.24 La compañía de seguridad contará con el personal suficiente para realizar la supervisión física de los puestos de guardia en las agencias operativas de la Cooperativa
- 3.25 El supervisor de la compañía de seguridad controlará permanentemente las funciones que realizan los guardias, evitando que el personal sea distraído para realizar trabajos de mensajería, reparaciones de las instalaciones, aseo, transporte de valores y otros que desvíen la atención para la cual fue contratada la empresa.
- 3.26 En caso de manifestaciones públicas y/o privadas el supervisor asistirá y aplicará las medidas de seguridad correspondientes.
- 3.27 El supervisor de la compañía de seguridad deberá reportar por escrito y telefónicamente al Oficial de Seguridad Física, todo tipo de incidentes y anomalías suscitadas en las agencias de la Cooperativa.
- 3.28 El supervisor y el personal de guardia deberán coordinar con el Oficial de Seguridad de la Cooperativa para las noches, fines de semana y feriados las diferentes rondas a las instalaciones
- 3.29 El supervisor de la compañía de seguridad puede remplazar momentáneamente y por motivos de fuerza mayor, al puesto al que está asignado el personal de guardia.
- 3.30 El supervisor de la compañía de seguridad deberá contar con los medios de

	LINEAMIENTOS PARA PERSONAL DE SUPERVISIÓN Y VIGILANCIA ARMADA	Cooperativa de Ahorro y Crédito Fondo para el Desarrollo y la Vida
		Código: M-A-USF-01
		Página 4 de 5
		Versión: 2
		Fecha Aprobación: 25 de julio del 2022

comunicación necesarios (celular con correo electrónico institucional) para lograr una oportuna información de cualquier novedad.

3.31 El supervisor de la compañía de seguridad tomará contacto con las unidades de Policía Nacional más cercanas a las agencias, a fin de lograr un apoyo inmediato en caso de presentarse emergencias.

3.32 En caso de que el supervisor no acuda a un apoyo inmediato por parte de la compañía de seguridad, se procederá con la penalización correspondiente según el contrato.