

Objetivo:

Atender las solicitudes de servicio de vigilancia y seguridad humana y electrónica de acuerdo con los tiempos establecidos en los acuerdos de servicio, con el fin de garantizar la seguridad de las personas, las operaciones y el patrimonio de la Empresa

Alcance:

Inicia con la solicitud por parte de las ARS para requerir la instalación del servicio de seguridad humana y/o electrónica de los bienes de propiedad de la Empresa y los bienes de terceros de los que sea legalmente responsable y finaliza con el archivo de los soportes documentales.

Términos y definiciones:

- 1 **ACTIVO:** Bienes tangibles o intangibles de propiedad de la Empresa, no destinado para la venta, su vida útil probable es mayor a un año y se utilice en la producción, en la comercialización, en la prestación del servicio ó en la administración de la Empresa.
- 2 **ALARMAS DE SEGURIDAD:** Dispositivos electrónicos que se instalan para la detección de una situación anormal con el fin de generar una respuesta inmediata con alguna acción que haya sido programada anticipadamente.
- 3 **APS (Área Prestadora de Servicio):** Área de la Empresa que presta servicios internos de acuerdo con su función y con un catálogo de servicios definido
- 4 **ARS (Área Receptora de Servicios):** Son los clientes del proceso, es decir cualquier área de la empresa que tenga facultad para solicitar la prestación de los servicios de la Dirección de Seguridad como Area Prestadora de Servicio
- 5 **CCTV:** Un CCTV o circuito cerrado de televisión es una instalación de equipos conectados, cámaras de video y grabadores, que generan un circuito de imágenes que solo puede ser visto por un grupo determinado de personas.
- 6 **CONTROLES DE ACCESO:** Dispositivos electrónicos que se instalan para regular la entrada de personas a cualquier recinto o lugar.
- 7 **CPS:** Contrato de Prestación de Servicios
- 8 **ESCOLTA MOTORIZADA:** Servicio de vigilancia móvil que se presta con el acompañamiento de un escolta de seguridad. Este tipo de servicio normalmente tiene la categoría de ocasional.
- 9 **ESTUDIO DE SEGURIDAD:** Investigación que se realiza a las instalaciones e infraestructura de un lugar para identificar los riesgos, vulnerabilidades, debilidades y amenazas que puedan atentar contra su seguridad, determinando las alternativas que puedan adoptarse para mitigarlos.
- 10 **SERVICIO DE VIGILANCIA OCASIONAL:** Tipo de servicio de seguridad que se presta de manera transitoria por espacios cortos de tiempo
- 11 **SERVICIO DE VIGILANCIA PERMANENTE:** Tipo de servicio de seguridad que se presta por tiempos superiores a treinta (30) días
- 12 **VIGILANCIA HUMANA:** Servicio de vigilancia y seguridad que se presta con personas
- 13 **VIGILANCIA ELECTRONICA:** Servicio de vigilancia y seguridad que se presta con equipos de seguridad electrónicos y/o tecnológicos (Alarmas de seguridad, controles de acceso, CCTV)
- 14 **VISITA DE INSPECCION:** Revisión periódica que se realiza en los puestos de seguridad y vigilancia implementados, con el fin de revisar las condiciones de trabajo, condiciones físicas de las instalaciones, detectar riesgos y amenazas y verificar el cumplimiento de las condiciones y terminos definidos para la prestación de un servicio de vigilancia y seguridad privada contratado.

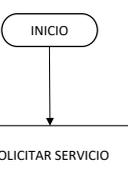
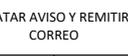
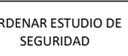
Políticas de Operación:

- 1 La prestación del servicio de vigilancia humana y electrónica se realizará a través de un tercero
- 2 Los avisos de servicio de vigilancia humana deben ser creados por lo menos con veinticuatro (24) horas de anticipación para contar con el tiempo suficiente de coordinación y programación del servicio con el operador de vigilancia y seguridad contratado.
- 3 Si el ARS considera que el servicio solicitado ya no se requiere o debe realizar ajustes o aclaraciones sobre las condiciones de este, debe informar la cancelación o ajuste del requerimiento con un mínimo SEIS (06) horas antes del inicio previamente programado para el servicio de vigilancia humana y tres (03) días antes cuando se trate de vigilancia electrónica. La cancelación, ajuste o complemento de las solicitudes de servicio deberá ser registrada en las circunstancias del aviso de servicio e informada por el ARS mediante correo electrónico dirigido al grupo **DIRECCION SEGURIDAD**.
- 4 Los servicios de escolta que sean solicitados y no utilizados serán retirados de los puntos de encuentro después de una hora de espera.
- 5 El funcionario del ARS que recibe el servicio de Escolta Motorizada debe validar la prestación del servicio con la firma del formato MPFA0606F03 "Constancia Prestación Servicio de Escolta Motorizada", el cual se utiliza como soporte para el pago del servicio al operador de vigilancia y seguridad contratado. Ver actividad No.23
- 6 Cuando el ARS realice algún cambio de ubicación o maquinaria frente a un servicio solicitado que ya se encuentre instalado se debe crear nuevo aviso SAP.
- 7 Cuando los servicios de vigilancia se requieran para instalaciones físicas, las ARS deben entregar el inventario de los activos a custodiar
- 8 La asignación de los escoltas motorizados se realiza de acuerdo con la disponibilidad y nivel de riesgo.
- 9 La asignación de los escoltas motorizados que se requieran mediante avisos de servicio mensuales o semanales estarán sujetos a confirmación diaria por parte de la ARS, debido a las restricciones de presupuesto y de número de servicios contratados.
- 10 La atención de emergencias y contingencias demandadas por las ARS y verificadas por el Director de Seguridad, tendrán prioridad en la asignación y prestación de los servicios.
- 11 Por razones de seguridad, y con el fin de proteger el derecho a la intimidad y privacidad de las personas que aparecen expuestas en los videos institucionales se encuentra restringido el ingreso a las Salas de Monitoreo del sistema de video seguridad de la Empresa
- 12 En todos los casos en los que se utilicen medios de seguridad electrónicos con los cuales se recopien datos sensibles, se dará cumplimiento a lo establecido en la Ley 1581 de 2012. "Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales" Congreso de la República y el Decreto 1377 de 2013. "Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012" de la Presidencia de la República

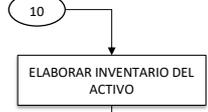
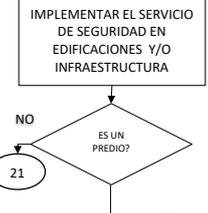
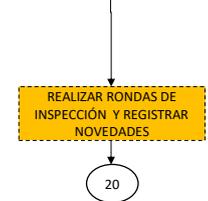
Documentos de soporte

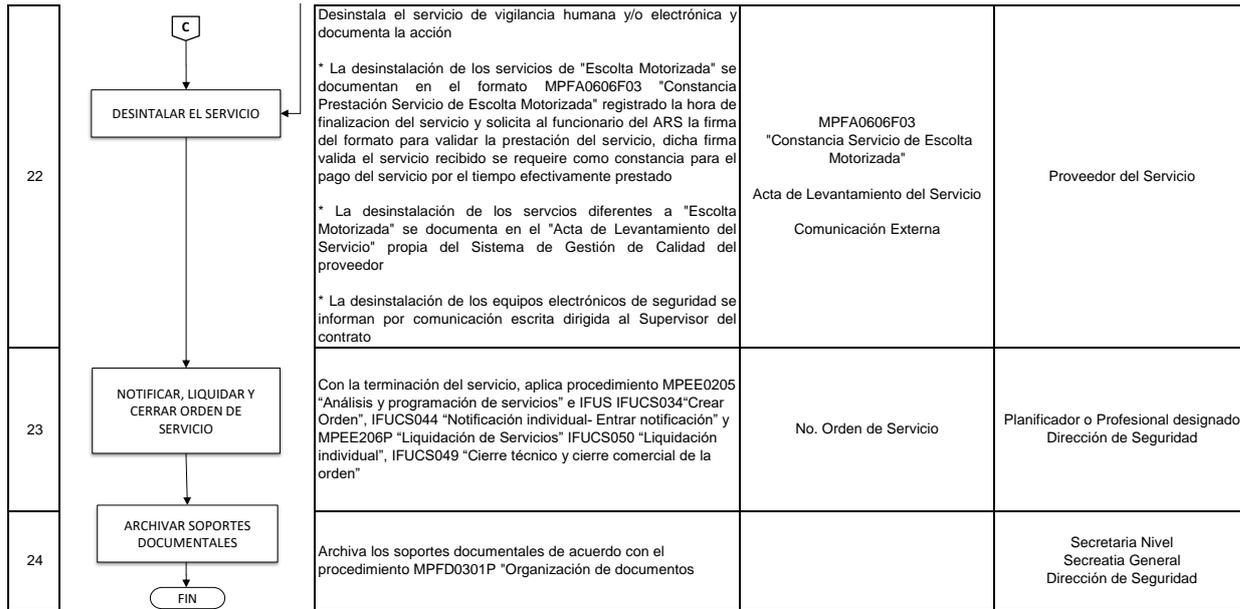
CÓDIGO	NOMBRE	Actividades	ENTIDAD
IFUCS021	Creación Aviso de Servicio	1	EAAB
IFUCS024	Modificar Aviso de Servicio	2, 3, 9	EAAB
IFUCS034	Crear Orden	24	EAAB
IFUCS044	Notificación individual- Entrar notificación	24	EAAB
IFUCS049	Cierre técnico y cierre comercial de la orden	24	EAAB
IFUCS050	Liquidación individual	24	EAAB
MPFD0801F01	Memorando interno	7, 9, 19	EAAB
MPFD0801F02	Carta Externa	5, 7, 8, 10, 21	EAAB
MPFD0801F08	Informe	6	EAAB
MPFA0606F01	Acta de Entrega de Activos Seguridad y Vigilancia	14, 15, 16	EAAB
MPFA0606F02	Acta de Entrea y Recibo de Inventario	14, 15, 16	EAAB
MPFA0606F03	Constancia Prestación Servicio de Escolta Motorizada	11, 23, Política 5	EAAB

Actividades

#	Nombre de la actividad	Descripción	Registro	Responsable
1	 SOLICITAR SERVICIO	Solicita servicio de vigilancia y seguridad en la herramienta SAP a través del IFUCS021 "Creación aviso de servicio", teniendo en cuenta clase de servicio K4 registrando: a. Área Solicitante e indicar nombre de la persona de contacto y número celular b. Tipo de servicio de vigilancia requerido: Humana (Fija, Movil) y/o Electrónica c. Justificación del servicio. d. Descripción del bien a custodiar. Si el servicio corresponde a una solicitud de Escolta Motorizada debe incluir la información relativa al trabajo a desarrollar y punto de encuentro. f. Dirección de trabajo g. Tiempo de servicio aproximado h. Fecha de inicio y fin del servicio i. Hora de inicio y terminación estimado j. Otra información que se considere relevante para el servicio. El aviso debe tener la aprobación del jefe de área	Número de Aviso	Gerencia Solicitante Dirección Solicitante (Planificador)
2	 VERIFICAR AVISO DE SERVICIO ¿Aviso completo?	Ingresar a la herramienta sap a través del IFUCS024 "Modificar aviso por tratamiento de lista" verifica que el aviso cuente con toda la información requerida, si no cumple con las condiciones de la actividad 1 lo devuelve a la ARS para que se realice la completitud del aviso; realiza anotación en el cuerpo del aviso indicando que está incompleto y remite correo electrónico a la ARS requiriendo ajuste de la solicitud. Al ingresar al aviso puede observar que el aviso ha sido cancelado o ha sido ajustado, para ello describen las modificaciones en el campo de circunstancia y valida el correo electrónico recibido al grupo DIRECCION SEGURIDAD. Para los dos casos mencionados debe informar con un mínimo de seis (06) horas antes del inicio previamente programado para el servicio de vigilancia humana y tres (03) días antes cuando se trate de vigilancia electrónica.	Número aviso sap Correo electrónico	Profesional Nivel 21 Profesional de Apoyo CPS Secretaría General Dirección de Seguridad
3	 TRATAR AVISO Y REMITIR CORREO	En la herramienta sap por medio del IFUCS024 "Modificar aviso por tratamiento de lista" trata el aviso de servicio y realiza anotación en el campo de circunstancia indicando que se atenderá la solicitud, crea orden de servicio y remite correo electrónico al Supervisor del contrato para la autorización y nombramiento del servicio.	Número de orden de servicio Correo electrónico	Profesional Nivel 21 Profesional de Apoyo CPS Secretaría General Dirección de Seguridad
4	 ANALIZAR E IDENTIFICAR SERVICIO SOLICITADO Servicio Ocasional?	Realiza análisis de la solicitud e identifica el tipo de servicio solicitado, así: 1. Servicio ocasional (escolta motorizado y vigilancia de maquinaria, equipos o herramientas en vía pública) posteriormente envía requerimiento al contratista de vigilancia para la implementación del servicio 2. Cuando el servicio solicitado es permanente (vigilancia de activos fijos como predios, edificaciones o infraestructura y vigilancia electrónica) ordena la realización del estudio de seguridad para determinar las condiciones de vulnerabilidad del activo. La atención de las solicitudes se realiza en orden de llegada. La atención de emergencias y contingencias demandadas por las ARS y verificadas por el Director de Seguridad, tendrán prioridad en la asignación y prestación de los servicios.	Número de aviso sap	Director Nivel 08 Secretaría General Dirección de Seguridad rol supervisor del contrato
5	 ORDENAR ESTUDIO DE SEGURIDAD	Remite correo electrónico y/o formato MPFD0801F02 "Carta externa" solicitando al profesional de apoyo a la Dirección de Seguridad contratado por prestación de servicio, de realizar el estudio de seguridad y de coordinar la implementación del servicio; adjunta los antecedentes de la solicitud	Correo Electrónico MPFD0801F02 "Carta externa"	Director Nivel 08 Secretaría General Dirección de Seguridad con el rol Supervisor del contrato
6	 REALIZAR ESTUDIO DE SEGURIDAD Y ENTREGAR RESULTADO	Realiza estudio de seguridad, analiza la información recopilada e identifica los riesgos, vulnerabilidades, debilidades, amenazas y fortalezas, emite concepto y presenta al supervisor del contrato "Informe" con el resultado del estudio incluyendo: 1) Ubicación: Dirección y Georreferenciación 2) Registro Fotográfico del activo 3) Riesgos, vulnerabilidades, debilidades, amenazas y fortalezas 4) Recomendación sobre el tipo de servicio de seguridad humana y/o electrónica a instalar 5) Conclusiones	MPFD0801F08 "Informe"	Profesional de Apoyo CPS Secretaría General Dirección de Seguridad

7		<p>Analiza el informe y evalúa con el resultado si se implementa el servicio o no teniendo en cuenta:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. El estudio determina que las condiciones de ubicación u operatividad no representan un riesgo para las personas, operaciones o activos de la empresa. (no se implementa) 2. Cuando el estudio determina la existencia de riesgos que puedan afectar las personas, operaciones o activos de la Empresa define la implementación de un nuevo servicio. (se implementa) 	<p>Correo Electrónico</p> <p>MPFD0801F01 "Memorando Interno"</p> <p>MPFD0801F02 "Carta externa"</p>	<p>Director Nivel 08 Secretaría General Dirección de Seguridad rol supervisor del contrato</p>
8		<p>Remite correo electrónico al Profesional Nivel 21 y/o Profesional de Apoyo CPS con la decisión tomada. solicitando el rechazo de la solicitud y que se comunique al área solicitante mediante correo electrónico o que notifique al proveedor del servicio mediante correo electrónico o carta externa la decisión para que adelante la instalación del servicio, así mismo lo designa para que adelante la entrega del activo al proveedor del servicio.</p>	<p>Correo Electrónico</p> <p>MPFD0801F02 "Carta externa"</p>	<p>Director Nivel 08 Secretaría General Dirección de Seguridad con el rol Supervisor del contrato</p>
9		<p>Comunica mediante correo electrónico y/o memorando interno al área solicitante que el servicio no se implementará; ingresa a la herramienta sap y mediante el IFUCS024 "Modificar aviso por tratamiento de lista" rechaza y cierra el aviso, se da por terminado el procedimiento</p>	<p>Correo electrónico</p> <p>MPFD0801F01 Memorando interno</p> <p>Aviso rechazado</p>	<p>Profesional Nivel 21 Profesional de Apoyo CPS Secretaría General Dirección de Seguridad</p>
10		<p>Recibe la solicitud de instalación del servicio, verifica el tipo de servicio requerido y procede con su instalación según:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Servicio Ocasional de Escolta Motorizada 2. Servicio Ocasional de Vigilancia de Maquinaria, Equipos o Herramientas en vía pública 3. Servicio de vigilancia electrónica 4. Servicio de Vigilancia Permanente de Activos Fijos como Predios, Edificaciones o Infraestructura, este servicio requiere la realización del inventario del activo que se va a custodiar. <p>En cualquier momento el ARS puede solicitar la cancelación del servicio, continua con la actividad 19</p> <p>Prestado el servicio continua con la actividad 21</p>	<p>Correo Electrónico</p> <p>MPFD0801F02 "Carta externa"</p>	<p>Proveedor del servicio de Vigilancia y Seguridad Humana</p>
11		<p>Implementa el servicio de Escolta Motorizada y documenta la instalación registrando el número de aviso, la hora de inicio y salida, así como la firma del funcionario que recibió el servicio.</p>	<p>MPFA0606F03 "Constancia Prestación Servicio de Escolta Motorizada" diligenciada</p>	<p>Proveedor del Servicio de Vigilancia y Seguridad</p>
12		<p>Realiza la instalación del servicio de vigilancia de Maquinaria, Herramientas y/o equipos solicitado y documenta la instalación en el "Acta de Instalación del Servicio" propia del Sistema de Gestión de Calidad del proveedor del servicio indicando:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Código del servicio 2) Dirección 3) Modalidad del Servicio 4) Fecha de inicio 	<p>Acta de Instalación del Servicio</p>	<p>Proveedor del Servicio de Vigilancia y Seguridad</p>

13		Instala y pone en funcionamiento los equipos requeridos y documenta la instalación en el "Acta de Instalación del Servicio" propia del Sistema de Gestión de Calidad del proveedor del servicio indicando: 1) Sede 2) Tipo de equipo instalado 3) Fecha de inicio del funcionamiento	Acta de Instalación del Servicio	Proveedor del arrendamiento de equipos de vigilancia electrónica
14		Elabora inventario del predio a custodiar y diligencia los formatos MPFA0606F01 "Acta de Entrega de Activos Seguridad y Vigilancia" y MPFA0606F02 "Acta de Entrega y Recibo de Inventario", documentos que son entregados al supervisor del contrato	MPFA0606F01 "Acta de Entrega de Activos Seguridad y Vigilancia" MPFA0606F02 "Acta de Entrega y Recibo de Inventario"	Profesional de Apoyo CPS Secretaría General Dirección de Seguridad
15		Entrega el activo e inventario y registra en los formatos de actas de entrega de activos y en el acta de entrega y recibo de inventario las firmas de las personas que reciben y entregan	MPFA0606F01 "Acta de Entrega de Activos Seguridad y Vigilancia" MPFA0606F02 "Acta de Entrega y Recibo de Inventario"	Director Nivel 08 Secretaría General Dirección de Seguridad rol Supervisor del contrato
16		Recibe el activo para custodia y firma los formatos MPFA0606F01 "Acta de Entrega de Activos Seguridad y Vigilancia" y MPFA0606F02 "Acta de Entrega y Recibo de Inventario"	MPFA0606F01 "Acta de Entrega de Activos Seguridad y Vigilancia" MPFA0606F02 "Acta de Entrega y Recibo de Inventario"	Proveedor del Servicio de Vigilancia y Seguridad
17		Implementa el servicio de seguridad requerido por la ARS		Proveedor del Servicio de Vigilancia y Seguridad
18		Realiza rondas diarias para verificar el estado de los activos custodiados y registra (en tiempo real) en el Sistema de Control de Rondas y/o Plataforma Tecnológica dispuesta, las novedades que detecte durante el recorrido correspondientes a: - Daño o pérdida de elementos - Rellenos o vertimiento de escombros - Ocupaciones: personas y/o ganado - Pastoreo - Movimiento de cercas o linderos - Quema de llantas. - Daño o pérdida de cerramientos - Daño del alumbrado - Ingreso de personas Cuando la novedad detectada se esté presentando en el momento del recorrido y se requiera apoyo inmediato para la reacción, el proveedor informa en tiempo real al Supervisor y al Operador de Plataformas Tecnológicas (Radar) a través del medio de comunicación designado (Radio, PTT, celular) para que active la reacción * Cuando la novedad sea un hecho cumplido envía al Supervisor del contrato correo electrónico o comunicación escrita informando las novedades detectadas.	Sistema de Control de Rondas Comunicación Radial Llamada telefónica Correo electrónico Comunicación Escrita	Proveedor del Servicio de Vigilancia y Seguridad
19		Solicita terminación del servicio mediante correo electrónico y/o formato MPFD0801F01 "Memorando interno" indicando fecha y hora de finalización.	Correo Electrónico MPFD0801F01 "Memorando interno"	ARS
20		Termina el servicio de acuerdo con la información y la fecha registrada en el aviso que lo generó o mediante comunicación de la ARS solicitando su terminación.	No. Aviso de Servicio	Proveedor del Servicio
21		Remite correo electrónico y/o formato MPFD0801F02 "Carta externa" al proveedor del servicio y requiere su levantamiento	Correo Electrónico MPFD0801F02 "Carta Externa"	Director Nivel 08 Secretaría General Dirección de Seguridad rol Supervisor del contrato



Control de cambios

FECHA	DESCRIPCIÓN Y JUSTIFICACIÓN DEL CAMBIO	VERSIÓN
28/12/2020	Se crea el presente procedimiento con el fin de establecer la ruta que deben seguir las ARS que requieran cualquier servicio de vigilancia y seguridad, ya que el procedimiento MPFA0601 "Vigilancia de Predios" tan solo se enfocaba en los terrenos y edificaciones provenientes de la Dirección de Bienes Raíces sin incluir los demás tipos de servicios y bienes de la EAAB-ESP, dando un mayor alcance a la actividad de seguridad enmarcada en la caracterización del proceso de servicio administrativos en lo que concierne al subproceso de seguridad y vigilancia, por lo cual se dará paso a obsoleto al procedimiento antes mencionado y será reemplazado por este.	1

Control de revisión y aprobación

Elaboración	Revisión	Aprobación
<p>LUZ MARTHA SUAREZ ALVARADO JONATHAN BAUTISTA ESPINOSA Dirección de Seguridad</p>	<p>Coronel © PEDRO RAMIREZ ARCHILA Director Técnico Nivel 08 Director de Seguridad Secretaría General</p>	<p>Coronel © PEDRO RAMIREZ ARCHILA Director Técnico Nivel 08 Director de Seguridad Secretaría General</p>
23/12/2020	28/12/2020	29/11/2021