

**MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL  
SUPERINTENDENCIA DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA  
OFICINA DE ENLACE POLICÍA NACIONAL**

**PROTOCOLO DE OPERACIÓN PARA DEL SERVICIO DE VIGILANCIA Y  
SEGURIDAD PRIVADA EN EL SECTOR EDUCATIVO**

Bogotá D.C., Junio de 2017

---

## CONTENIDO

1. Introducción
2. Marco Legal
3. Objetivos
4. Principios
5. Alcance
6. Definiciones
7. Deberes del Gerente y/o Director de Operaciones
8. Deberes De Supervisores, Guías Caninos Y Vigilantes
9. Condiciones Generales para la prestación del servicio de vigilancia y seguridad privada sector educativo
  - 9.1. Selección de Personal
  - 9.2. Perfil del vigilante en sector educativo
  - 9.3. Acreditación como Vigilante (Credencial)
  - 9.4. Uniforme Vigilantes
  - 9.5. Diagnóstico General
  - 9.6. Perímetro y/o Entornos Escolares
10. Servicio de Vigilancia y Seguridad Privada con Medio Canino
  - 10.1. Elementos del puesto de trabajo.
  - 10.2. Jornada de trabajo de los caninos
  - 10.3. Funciones de los Guías Caninos
    - 10.3.1 Antes
    - 10.3.2 Durante
    - 10.3.3 Después
  - 10.4. Procedimiento Especial con Niños, Niñas y Adolescentes
  - 10.5. Registro a Personas
  - 10.6. Prohibiciones
  - 10.7. Funciones del Vigilante
    - 10.7.1 Recibo y entrega de puesto de trabajo
    - 10.7.2 Puntos de control en el sector educativo
    - 10.7.3 Controles de acceso y salida
    - 10.7.4 Registro a personas
    - 10.7.5 Niños, Niñas y Adolescente (NNA)
    - 10.7.6. Vehículos

- 10.7.7. Entrada y salida de Vehículos
- 10.7.8. Sistemas de Rondas o Recorridos
- 10.7.9. Operación de Medios Tecnológicos (Monitoreo de CCTV)
- 10.8. Supervisión y Puntos de Control
- 11. Redes de Apoyo y Solidaridad Ciudadana
- 12. ¿Qué no debe hacer un Vigilante?
- 13. Elementos del Puesto de Vigilancia
  - 13.1 Libro de Minuta
  - 13.2. Equipos de Comunicación
  - 13.3 Cámaras de Vigilancia, Monitoreo y/o Circuito cerrado de televisión
  - 13.4 Características Mínimas del Puesto de Vigilancia
  - 13.5 Servicio de Atención al Cliente o Usuario
- 14. Actuaciones Frente a Delitos, Contravenciones y Siniestros
  - 14.1. ¿Qué hacer en caso de Hurto Interno?
    - 14.1.1 Acciones a tener en cuenta durante el hurto
    - 14.1.2 Acciones a tener en cuenta después del hurto
  - 14.2. ¿Qué hacer en caso de Hurto Externo?
  - 14.3. ¿Qué hacer en caso de Allanamientos y Órdenes de Captura?
  - 14.4. Atención a Personal de las Empresas de Servicio Público
  - 14.5. Usuario Inusual
  - 14.6. Puertas abiertas o con llaves visibles
  - 14.7. Personas sospechosas
  - 14.8. Incendio o Fenómenos Naturales

## 1. INTRODUCCIÓN

A la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada le corresponde ejercer el control, inspección y vigilancia sobre la industria y los servicios de vigilancia y seguridad privada, y por ende, fijar criterios técnicos y jurídicos, así como procedimientos y políticas que estandaricen la prestación de los servicios de vigilancia y seguridad privada.

El decreto 356 de 1994, en su artículo 108 establece que *"El Gobierno Nacional expedirá los manuales de operación, de inspección de uniformes y demás que se requieran para la prestación de los servicios de vigilancia y seguridad privada."*

Teniendo en cuenta que la función de la vigilancia privada es de medios, más no de resultados, los servicios de vigilancia son responsables en el momento en el que fallen en la aplicación del protocolo de seguridad establecido y se incumplan así, los acuerdos y compromisos adquiridos en el contrato de prestación de servicio.

Los servicios de vigilancia y seguridad privada tienen como finalidad prevenir, detener, disminuir o disuadir los atentados o amenazas que puedan afectar la seguridad de las personas o bienes que tengan a su cargo y están obligados entre otros a:

*"Adoptar medidas de prevención y control apropiadas y suficientes, orientadas a evitar que sus servicios puedan ser utilizados como instrumentos para la realización de actos ilegales, en cualquier forma, o para dar apariencia de legalidad a actividades delictivas o a prestar servicios a delincuentes o a personas directa o indirectamente vinculadas con el tráfico de estupefacientes o actividades terroristas<sup>1</sup>".*

*"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<sup>2</sup>".*

*"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 pueda impedirse o disminuir sus efectos<sup>3</sup>".*

*"El personal integrante de los servicios de vigilancia y seguridad privada que tengan conocimiento de la comisión de hechos punible durante su servicio o fuera de él, deberá informar de inmediato a la autoridad competente y prestar toda la colaboración que requieran las autoridades<sup>4</sup>".*

*"Los servicios de vigilancia y seguridad privada, deberán aplicar procesos de selección de personal que garanticen la idoneidad profesional y moral del personal que integra el servicio. Bajo su exclusiva responsabilidad, este personal será destinado para la prestación del servicio a los usuarios, y responderá por sus actuaciones en los términos previstos en los respectivos contratos y en la ley.<sup>5</sup>"*

*"Atender en debida forma los reclamos de los usuarios y adoptar medidas inmediatas en el caso de que alguno de sus dependientes se vea involucrado por acción o por omisión, en hechos que atenten contra los bienes o personas a las cuales se brindan vigilancia o protección.<sup>6</sup>"*

<sup>1</sup> Decreto 356 de 1994, artículo 74, numeral 4.

<sup>2</sup> Decreto 356 de 1994, artículo 74, numeral 6.

<sup>3</sup> Decreto 356 de 1994, artículo 74, numeral 10.

<sup>4</sup> Decreto 356 de 1994, artículo 74, numeral 11.

<sup>5</sup> Decreto 356 de 1994, artículo 74, numeral 24.

<sup>6</sup> Decreto 356 de 1994, artículo 74, numeral 27.

## 2. MARCO LEGAL

- Constitución Política de Colombia.
- Ley 30 de Diciembre 1992 "Por la cual se organiza el servicio público de la Educación Superior".
- Ley 62 de Agosto de 1993 "Por la cual se expiden normas sobre la Policía Nacional".
- Ley 115 de Febrero 8 de 1994 "Por la cual se expide la ley general de educación".
- Ley 599 de 2000 "Por la cual se expide el Código Penal".
- Ley 715 de 2001 "Regula el Sector Educativo y de Salud".
- Ley 906 de 2004 "Por la cual se expide el Código de Procedimiento Penal".
- Ley 1098 del 08 de noviembre de 2006 "Por la cual se expide el Código de la Infancia y Adolescencia".
- Ley 1453 de 2011 "Por medio de la cual se reforma el Código Penal, el Código de Procedimiento Penal, el Código de Infancia y Adolescencia, las reglas sobre extinción de dominio y se dictan otras disposiciones en materia de seguridad".
- Ley Estatutaria 1581 de 2012 "Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales".
- Ley 1620 de 2013 "Por el cual se crea el Sistema Nacional de Convivencia Escolar y formación para el ejercicio de los Derechos Humanos, la Educación para la Sexualidad y la Prevención y Mitigación de la Violencia Escolar".
- Ley 1801 del 29 de julio de 2016 "Por la cual se expide el Código Nacional de Policía y Convivencia".
- Ley 1774 de 2016 de enero de 2016 "Por la cual se modifica el Código Civil, Ley 84 de 1989, Código Penal, Procedimiento Penal y se dictan otras Disposiciones".
- Decreto 356 del 11 de febrero de 1994 "Por el cual se expide el Estatuto de Vigilancia y Seguridad Privada".
- Decreto 2187 de 2001 "Por el cual se reglamenta el Estatuto de Vigilancia y Seguridad Privada contenido en el Decreto-ley 356 del 11 de febrero de 1994".
- Decreto 3222 de 2002 "Por el cual se reglamenta parcialmente el Estatuto de Vigilancia y Seguridad Privada contenido en el Decreto Ley 356 y se crea la Red de Apoyo y Solidaridad Ciudadana".
- Decreto 2355 de 2006 "Por el cual se modifica la estructura Orgánica Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada y se dictan otras disposiciones".
- Decreto 1070 de 2015 "Por el cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Administrativo de Defensa".
- Resolución 2601 de 2003 "Por la cual se fijan criterios técnicos y jurídicos para la prestación del servicio de vigilancia y seguridad privada con la utilización de medio canino y se adoptan disposiciones en materia de carnetización y registro de caninos".
- Resolución 2946 de 2010 "Por la cual se modifica el Régimen de Control, Inspección y Vigilancia en la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada".
- Resolución 4973 de 2011 "Por la cual se modifica la resolución 2852 de 2006 y se mejora el desarrollo de los programas académicos".

### 3. OBJETIVOS

Los objetivos del presente protocolo de operación para el servicio de vigilancia y seguridad privada en el sector educativo son:

- Establecer criterios de carácter general, que regulen la prestación del servicio de vigilancia física en el sector educativo y sus entornos, en concordancia con la Constitución Política de Colombia y el marco legal vigente.
- Mejorar la calidad en la prestación de los servicios de vigilancia y seguridad privada, asegurando un adecuado nivel técnico y profesional.
- Apoyar a las autoridades del Estado en la prevención y disuasión del delito, fortaleciendo los principios de articulación y corresponsabilidad social.
- Brindar una adecuada protección a los usuarios de servicios de vigilancia y seguridad privada, a través de reglas claras en la prestación de los servicios, con personal calificado, recursos óptimos y la continua mejora en la prestación del servicio.

### 4. PRINCIPIOS

#### **Solidaridad Social**

*“El Estado, la sociedad y sus miembros tienen la obligación de asistir y proteger a los animales con acciones diligentes ante situaciones que pongan en peligro su vida, su salud o su integridad física. Asimismo, tienen la responsabilidad de tomar parte activa en la prevención y eliminación del maltrato, crueldad y violencia contra los animales; también es su deber abstenerse de cualquier acto injustificado de violencia o maltrato contra estos y denunciar aquellos infractores de las conductas señaladas de los que se tenga conocimiento”.*<sup>7</sup>

#### **Corresponsabilidad**

*“La familia, los establecimientos educativos, la sociedad y el Estado son corresponsables de la formación ciudadana, la promoción de la convivencia escolar, la educación para el ejercicio de los derechos humanos, sexuales y reproductivos de los niños, niñas y adolescentes desde sus respectivos ámbitos de acción, en torno a los objetivos del Sistema y de conformidad con lo consagrado en el artículo 44 de la Constitución Política y el Código de Infancia y la Adolescencia”.*<sup>8</sup>

#### **Confidencialidad**

*“Todas las personas que intervengan en el Tratamiento de datos personales que no tengan la naturaleza de públicos están obligadas a garantizar la reserva de la información, inclusive después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende el Tratamiento, pudiendo sólo realizar suministro o comunicación de datos personales cuando ello corresponda al desarrollo de las actividades autorizadas en la presente ley y en los términos de la misma”.*<sup>9</sup>

<sup>7</sup> Ley 1774 de 2016 “Por la cual se modifica el Código Civil, Ley 84 de 1989, Código Penal, Procedimiento Penal”, Artículo 3

<sup>8</sup> Ley 1620 de 2013 “Por la cual se crea el Sistema Nacional de Convivencia Escolar”, Artículo 5.

<sup>9</sup> Ley 1581 de 2012 “Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales”, Artículo 4, literal h.

## 5. ALCANCE

El presente protocolo de operación es de obligatorio cumplimiento para todos los servicios de vigilancia y seguridad privada que presten sus labores en las instituciones educativas públicas y privadas, de educación preescolar, básica, media y superior, mediante la implementación de las modalidades de vigilancia fija y móvil, con medio canino y tecnológico, en el territorio Colombiano.

## 6. DEFINICIONES

### Protocolo

Se refiere a las reglas, el conjunto de acciones y/o los procedimientos establecidos para el desarrollo de una actividad.

**Protocolo de Seguridad del Servicio en el Sector Educativo**, implica para la Empresa, Cooperativa de vigilancia y Departamento de Seguridad Privada, la implementación de los estándares mínimos de calidad que debe cumplir y los aspectos especiales que debe tener en cuenta, para la buena prestación del servicio.

### Vigilancia Física en el Sector Educativo

El servicio de vigilancia y seguridad privada en el sector educativo, es aquel que se presta en las áreas educativas, sin armas de fuego, pero pueden ser prestados eventualmente con medios tecnológicos, caninos, bastones de mando, vehículos, comunicaciones, armas no letales y cualquier otro elemento debidamente autorizado por la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada.

### Niño (a)

Sin perjuicio de lo establecido en el artículo 34 del Código Civil, se entiende por niño o niña las personas entre los 0 y los 12 años<sup>10</sup>.

### Adolescente

Se entiende por adolescente las personas entre 12 y 18 años de edad<sup>11</sup>.

### Convivencia

Es la interacción pacífica, respetuosa y armónica entre las personas, con los bienes, y con el ambiente, en el marco del ordenamiento jurídico<sup>12</sup>.

### Seguridad

Garantizar la protección de los derechos y libertades constitucionales y legales de las personas en el territorio nacional<sup>13</sup>.

### Tranquilidad

Lograr que las personas ejerzan sus derechos y libertades, sin abusar de los mismos, y con plena observancia de los derechos ajenos<sup>14</sup>.

<sup>10</sup> Ley 1098 de 2006 “Código de Infancia y Adolescencia”, Artículo 3.

<sup>11</sup> Ley 1098 de 2006 “Código de Infancia y Adolescencia”, Artículo 3.

<sup>12</sup> Ley 1801 de 2016 “Código Nacional de Policía y Convivencia”, Artículo 5.

<sup>13</sup> Ley 1801 de 2016 “Código Nacional de Policía y Convivencia”, Artículo 6.

<sup>14</sup> Ley 1801 de 2016 “Código Nacional de Policía y Convivencia”, Artículo 6.



## **Ambiente**

Favorecer la protección de los recursos naturales, el patrimonio ecológico, el goce y la relación sostenible con el ambiente<sup>15</sup>.

## **Salud Pública**

Es la responsabilidad estatal y ciudadana de protección de la salud como un derecho esencial, individual, colectivo y comunitario logrado en función de las condiciones de bienestar y calidad de vida<sup>16</sup>.

## **Estudiante de Educación Superior**

Es estudiante de una institución de educación superior la persona que posee matrícula vigente para un programa académico.<sup>17</sup>

## **Maltrato Infantil**

Se entiende por maltrato infantil toda forma de perjuicio, castigo, humillación o abuso físico o psicológico, descuido, omisión o trato negligente, malos tratos o explotación sexual, incluidos los actos sexuales abusivos y la violación y en general toda forma de violencia o agresión sobre el niño, la niña o el adolescente por parte de sus padres, representantes legales o cualquier otra persona<sup>18</sup>.

## **Acoso Escolar o Bullying**

Conducta negativa, intencional metódica y sistemática de agresión, intimidación, humillación, ridiculización, difamación, coacción, aislamiento deliberado, amenaza o incitación a la violencia o cualquier forma de maltrato psicológico, verbal, físico o por medios electrónicos contra un niño, niña o adolescente, por parte de un estudiante o varios de sus pares con quienes mantiene una relación de poder asimétrica, que se presenta de forma reiterada o a lo largo de un tiempo determinado. También puede ocurrir por parte de docentes contra estudiantes, o por parte de estudiantes contra docentes, ante la indiferencia o complicidad de su entorno<sup>19</sup>.

## **Educación Superior**

Es un proceso permanente que posibilita el desarrollo de las potencialidades del ser humano de una manera integral, se realiza con posterioridad a la educación media o secundaria y tiene por objeto el pleno desarrollo de los alumnos y su formación académica o profesional.<sup>20</sup>

## **Establecimiento Educativo**

Se entiende por establecimiento educativo o institución educativa, toda institución de carácter estatal, privado o de economía solidaria organizada con el fin de prestar el servicio público educativo en los términos fijados por esta Ley.<sup>21</sup>

## **Comunidad Educativa**

La comunidad educativa está conformada por estudiantes o educandos, educadores, padres de familia o acudientes de los estudiantes, egresados, directivos docentes y administradores escolares. Todos ellos, según su competencia, participarán en el diseño, ejecución y evaluación del Proyecto Educativo Institucional y en la buena marcha del respectivo establecimiento educativo.<sup>22</sup>

<sup>15</sup> Ley 1801 de 2016 “Código Nacional de Policía y Convivencia”, Artículo 6.

<sup>16</sup> Ley 1801 de 2016 “Código Nacional de Policía y Convivencia”, Artículo 6.

<sup>17</sup> Ley 30 de 1992 “Por la cual se organiza el servicio público de la Educación Superior”, Artículo 107.

<sup>18</sup> Ley 1098 de 2006 “Código de Infancia y Adolescencia”, Artículo 18.

<sup>19</sup> Ley 1620 de 2013 “Por la cual se crea el Sistema Nacional de Convivencia Escolar”, Artículo 2.

<sup>20</sup> Ley 30 de 1992 “Por la cual se organiza el servicio público de la Educación Superior”, Artículo 1.

<sup>21</sup> Ley 115 de 1994 “Por la cual se expide la Ley General de Educación”, Artículo 138.

<sup>22</sup> Ley 115 de 1994 “Por la cual se expide la Ley General de Educación”, Artículo 6.



### **Reglamento o manual de convivencia**

Los establecimientos educativos tendrán un reglamento o manual de convivencia, en el cual se definan los derechos y obligaciones, de los estudiantes. Los padres o tutores y los educandos al firmar la matrícula correspondiente en representación de sus hijos, estarán aceptando el mismo<sup>23</sup>.

### **Obligaciones de la sociedad<sup>24</sup>**

En cumplimiento de los principios de corresponsabilidad y solidaridad, las organizaciones de la sociedad civil, las asociaciones, las empresas, el comercio organizado, los gremios económicos y demás personas jurídicas, así como las personas naturales, tienen la obligación y la responsabilidad de tomar parte activa en el logro de la vigencia efectiva de los derechos y garantías de los niños, las niñas y los adolescentes. En este sentido, deberán:

1. Conocer, respetar y promover estos derechos y su carácter prevalente.
2. Responder con acciones que procuren la protección inmediata ante situaciones que amenacen o menoscaben estos derechos.
3. Participar activamente en la formulación, gestión, evaluación, seguimiento y control de las políticas públicas relacionadas con la infancia y la adolescencia.
4. Dar aviso o denunciar por cualquier medio, los delitos o las acciones que los vulneren o amenacen.
5. Colaborar con las autoridades en la aplicación de las disposiciones de la presente ley.
6. Las demás acciones que sean necesarias para asegurar el ejercicio de los derechos de los niños, las niñas y los adolescentes.

### **Consumo de Sustancias Psicoactivas (SPA)**

Se refiere a la conducta de ingresar al organismo por una o varias vías, una o varias sustancias que tienen la capacidad de modificar la conducta del sujeto a través de su acción sobre el Sistema Nervioso Central. Es una conducta que, por obra del cambio en contingencias ambientales y funciones y estructuras cerebrales, tiende a repetirse cada vez más; generando fenómenos como tolerancia, dependencia y síndrome de abstinencia.

### **Protección al Animal**

El trato a los animales se basa en el respeto, la solidaridad, la compasión, la ética, la justicia, el cuidado, la prevención del sufrimiento, la erradicación del cautiverio y el abandono, así como de cualquier forma de abuso, maltrato, violencia, y trato cruel.<sup>25</sup>

### **Bienestar Animal<sup>26</sup>**

En el cuidado de los animales, el responsable o tenedor de ellos asegurará como mínimo:

1. Que no sufran hambre ni sed,
2. Que no sufran injustificadamente malestar físico ni dolor;
3. Que no les sean provocadas enfermedades por negligencia o descuido;
4. Que no sean sometidos a condiciones de miedo ni estrés;
5. Que puedan manifestar su comportamiento natural;

<sup>23</sup> Ley 115 de 1994 "Por la cual se expide la Ley General de Educación", Artículo 87.

<sup>24</sup> Ley 1801 de 2016 "Código Nacional de Policía y Convivencia", Artículo 40.

<sup>25</sup> Ley 1774 de 2016 "Por la cual se modifica el Código Civil, Ley 84 de 1989, Código Penal, Procedimiento Penal", Artículo 3.

<sup>26</sup> Ley 1774 de 2016 "Por la cual se modifica el Código Civil, Ley 84 de 1989, Código Penal, Procedimiento Penal", Artículo 3.

### **Vigilante**

Se entiende por Vigilante, la persona natural que en la prestación del servicio se le ha encomendado como labor proteger, custodiar, efectuar controles de identidad en el acceso o en el interior de inmuebles determinados y vigilar bienes muebles e inmuebles de cualquier naturaleza, de personas naturales o jurídicas, de derecho público o privado a fin de prevenir, detener, disminuir o disuadir los atentados o amenazas que puedan afectarlos en su seguridad.

### **Vigilancia Fija**

Es la que se presta a través de vigilantes o de cualquier otro medio, con el objeto de dar protección a personas o bienes muebles o inmuebles en un lugar determinado.

### **Modalidad fija con Medio Canino**

Es la que se presta por el binomio manejador-perro, con objeto de proteger a personas o bienes muebles o inmuebles en un lugar determinado. La vigilancia con perro en riel o guaya, se considera como vigilancia fija para todos los efectos.

### **Vigilancia Móvil**

Es la que se presta a través de vigilantes móviles o cualquier otro medio, con el objeto de dar protección a personas, bienes muebles o inmuebles en un área o sector delimitado.

### **Modalidad Móvil con Medio Canino**

Es la que se presta por el binomio manejador-perro, con objeto de dar protección a personas, bienes muebles o inmuebles en área o sector determinado.

### **Instructor**

Persona idónea que enseña al personal de guías, manejadores caninos y a su vez a los caninos, al interior de las escuelas y/o departamentos de capacitación autorizados, acreditado por un curso, de una intensidad horaria no inferior a ciento veinte (120) horas, dictado por el Centro de Adiestramiento de Caninos del Ejército Nacional, por la Escuela de Formación de Guías y Adiestramiento de Perros de la Policía Nacional o por otras entidades públicas o privadas autorizadas por la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada para tal fin.

### **Guía o Entrenador**

Persona que posee conocimientos generales en cada especialidad, acerca del adiestramiento, manejo y trabajo con caninos, que imparte adiestramiento a caninos dentro de su especialidad, al interior de las escuelas y/o departamentos de capacitación autorizados, acreditado por un curso, con una intensidad horaria no inferior a cuatrocientas cincuenta (450) horas, dictado por el Centro de Adiestramiento de Caninos del Ejército Nacional, la Escuela de Formación de Guías y Adiestramiento de Perros de la Policía Nacional o por otras entidades públicas o privadas autorizadas por la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada para tal fin.

### **Supervisor Canino**

Persona que ha sido capacitada para ejercer función de control, supervisión y liderazgo, acreditada con un curso de una intensidad horaria no inferior a ochenta (80) horas, dictado por las escuelas y/o departamentos de capacitación autorizados.

### **Manejador**

Persona que ha recibido una inducción básica y está debidamente capacitada para el manejo y control de los perros. En ningún caso el manejador podrá ser reemplazado por vigilantes y/o escoltas.

**Indicación**

Comportamiento entrenado que apunta a la fuente del olor. (Sentarse, echarse, ladrar, morder, raspar).

**Unidad Canina**

Es la estructura que posee medios físicos como instalaciones, recursos humanos, programas de capacitación para el binomio manejador-perro, conformada con un mínimo de diez (10) perros.

**Guacal**

Elemento utilizado para el transporte de caninos de un lugar a otro, de forma vehicular, aérea o fluvial.

**Collar de Ahogo**

Elemento conformado en eslabón de adiestramiento, unido a la trailla, utilizado para el control del canino, en el sitio de la prestación del servicio.

**Collar Fijo**

Elemento conformado por correa y hebilla, utilizado en el servicio en las diferentes modalidades.

**Canil**

Lugar adecuado para el alojamiento de los caninos con especificaciones especiales como espacios para la cama, pozuelo para el agua y con suficientes corrientes de aire.

**Canil Móvil y Casa en Puesto**

Habitáculo adecuado que cumple las condiciones necesarias para el descanso del canino.

**Pared**

Es la división en madera u otra estructura que se utiliza para acondicionar el descanso de los caninos, que debe separar otras perreras o caniles.

**Trailla**

Elemento utilizado para el control y manejo del canino en las áreas de trabajo, siendo este el principal medio de comunicación entre el manejador y el perro.

**Bozal**

Elemento de seguridad, que es ubicado en el hocico del perro, para mantener controlado al canino y en especial, para las razas contempladas en la Ley 746 de 2002. El bozal se elaborará de modo que se le garantice al perro su jadeo

**Tarjeta de Filiación**

Es el documento de identificación del canino, donde se establece: nombre de los padres, nombre del canino, sexo, raza, color, señales particulares, especialidad o especialidades, número del microchip y nombre de la entidad que certificó la especialidad o especialidades, indicando el número del acta y fecha.

**Kárdex Canino**

Es el archivo general de datos previamente organizado y sistematizado de los caninos con que cuenta una unidad canina, el cual deberá contar con documentos de gran importancia para su buen funcionamiento, como: Tarjeta de filiación, folio de vida, registro de vacunación, historia médica, registro de criaderos, entre otros.

### **Caninos Potencialmente Peligrosos<sup>27</sup>**

Se consideran ejemplares caninos potencialmente peligrosos aquellos que presenten una o más de las siguientes características:

1. Caninos que han tenido episodios de agresiones a personas; o le hayan causado la muerte a otros perros.
2. Caninos que han sido adiestrados para el ataque y la defensa.
3. Caninos que pertenecen a una de las siguientes razas o a sus cruces o híbridos: American Staffordshire Terrier, Bullmastiff, Dóberman, Dogo Argentino, Dogo de Burdeos, Fila Brasileiro, Mastín Napolitano, Bull Terrier, Pit Bull Terrier, American Pit Bull Terrier, de presa canario, Rottweiler, Staffordshire Terrier, Tosa Japonés y aquellas nuevas razas o mezclas de razas que el Gobierno nacional determine.

## **7. DEBERES DEL GERENTE Y DIRECTOR DE OPERACIONES**

- Es el responsable de socializar e implementar el presente protocolo con el personal de empleados de su empresa, actualizando los procesos y procedimientos internos que sea necesario para su aplicación.
- Responsable de la capacitación e idoneidad del personal de vigilantes que presten sus servicios en el sector educativo, como mínimo en las siguientes temáticas: Derechos Humanos, Código Nacional de Policía y Convivencia, Código de Infancia y Adolescencia, Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, Prevención de Desastres, Red de Apoyo y Solidaridad Ciudadana, atención al ciudadano, entre otros.
- Contribuye al fortalecimiento de la convivencia y seguridad escolar, en las instituciones educativas donde se preste el servicio de vigilancia privada.
- Designa al personal de coordinadores de contratos y/o proyectos, supervisores, guías caninos y vigilantes que presten sus servicios en las instituciones educativas, teniendo en cuenta los perfiles y competencias para prestar esa labor, los soportes de esta información deben estar contenidos en sus hojas de vida y serán objeto de inspección y vigilancia por parte de la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada.
- Mantiene un registro actualizado de los servicios que se prestan en las instituciones educativas, contando como mínimo con la siguiente información: razón social del establecimiento, modalidades de servicio, datos de vigilantes, estudios de seguridad, medios asignados, estadísticas de novedades delictivas, entre otros.
- Registra y mantiene actualizada la información administrativa y operativa de la empresa de vigilancia, modalidades, medios y contratos en el aplicativo RENOVA u otro Sistema de Información que establezca la SuperVigilancia.
- Coordina y supervisa el cumplimiento de las cláusulas contractuales con las instituciones contratistas, la implementación del presente protocolo y la calidad en la prestación del servicio de vigilancia y seguridad privada.
- Cumple con los turnos de servicio, horarios y tarifas establecidas por la legislación Colombiana y la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada.
- Guarda estricta reserva sobre toda la información y documentos que tenga acceso, maneje en desarrollo de su actividad o que llegue a conocer en desarrollo del contrato y que no tenga el carácter de pública.
- Verifica las certificaciones de servicio con medio canino, la asignación de código de los caninos y medios tecnológicos que se utilizarán en la prestación del servicio, cumpliendo

<sup>27</sup> Ley 1801 de 2016 “Código Nacional de Policía y Convivencia”, Artículo 126.

con las modalidades, razas, cuidados y demás condiciones establecidas en el contrato de servicio.

- Verifica y audita el cumplimiento de los reglamentos, funciones y procedimientos establecidos en los puestos de servicio de las instituciones educativas.
- Contribuye con los rectores, directivos y demás integrantes del “Comité Escolar de Convivencia” de las instituciones educativas de preescolar, básica y media, en la implementación de estrategias, programas y actividades a realizar en materia de prevención y control de la convivencia escolar.
- Consolida las problemáticas, violencias, delitos y comportamientos contrarios a la convivencia, identificados y priorizados en los planteles educativos y su entorno escolar, debiendo rendir informes periódicos de las novedades acontecidas, a los Comandantes de Estación de Policía de sus jurisdicciones.
- Adopta y articula medidas de seguridad industrial y planes de emergencias con los directivos de los planteles educativos, participando en los simulacros y actividades que desarrollen a través de los vigilantes que prestan su servicio.

## **8. DEBERES DE SUPERVISORES, GUÍAS CANINOS Y VIGILANTES**

Los deberes que el vigilante debe tener en cuenta al momento de prestar el servicio de vigilancia en el sector educativo son:

- Respetar la vida y la dignidad humana.
- Respetar los derechos fundamentales y libertades de la comunidad, absteniéndose de asumir conductas reservadas a la fuerza pública.
- Conocer y adoptar el principio de solidaridad.
- Respetar la Constitución Política de Colombia, el ordenamiento jurídico y a las autoridades legalmente constituidas.
- Conocer y respetar la prevalencia de los derechos de niños, niñas y adolescentes y su protección integral.
- Respetar las diferencias culturales, la autonomía e identidad regional, la diversidad y la no discriminación.
- 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.
- Observar en ejercicio de sus funciones el cumplimiento de las normas legales y procedimientos establecidos por el Gobierno Nacional, así como las órdenes e instrucciones impartidas por la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada.
- Prestar apoyo cuando lo soliciten las autoridades, con el fin de atender casos de calamidad pública.
- 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 pueda impedirse o disminuir sus efectos.
- De tener conocimiento de la comisión de hechos punibles durante su servicio o fuera de él, deben informar de inmediato a la autoridad competente y prestar toda la colaboración que requieran las autoridades.
- Los demás establecidos en la normatividad vigente.

## **9. CONDICIONES GENERALES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA SECTOR EDUCATIVO.**

### **9.1. Selección de Personal**

La selección del personal, es el conjunto de pasos específicos que se emplean para establecer si el candidato es idóneo para realizar las tareas a encomendar, si cumple con el perfil preestablecido y si puede alcanzar los niveles de desempeño que requiere cada puesto, para de esta manera decidir qué solicitantes deben ser contratados. El proceso de selección al interior de la empresa y/o cooperativa de vigilancia y seguridad privada debe incluir:

- Validación y verificación de los datos y documentos suministrados en la hoja de vida (Autenticidad de diplomas, referencias laborales y personales; revisión de antecedentes y de anotaciones públicas).
- Entrevista de conocimientos en seguridad.
- Prueba psicotécnica.
- Entrevista de selección.
- Las empresas pueden incluir prueba de polígrafo para determinar el grado de confiabilidad y descartar temas como participación en ilícitos, vinculación con grupos al margen de la ley, posible manipulación para participación en ilícitos, consumo de alcohol y/o sustancias sicotrópicas. Para la aplicación del examen psicofisiológico de polígrafo deberá existir autorización escrita, previa y voluntaria del examinado. El examinado tendrá entrevista con el profesional que aplica dicha evaluación, donde recibirá explicación previa acerca del funcionamiento del polígrafo y se le dará certeza de que esta prueba no constituirá, en ningún caso, un atentado contra su dignidad humana o sus derechos fundamentales.
- Visita domiciliaria
- Examen médico (visual, auditivo y muscular)

### **9.2. Perfil del Vigilante en Sector Educativo**

El personal de vigilantes que preste sus servicios en el sector educativo debe cumplir con las siguientes características:

- Experiencia en labores de vigilancia en espacios educativos y seguridad privada.
- Alto sentido de responsabilidad y proactividad.
- Capacidad para trabajar en equipo.
- Actitud de servicio e iniciativa.
- Habilidades comunicacionales, asertividad/empatía.
- Trabajo por resultados y bajo presión.
- Educación secundaria completa y/o con estudios de educación superior.
- No tener antecedentes judiciales, disciplinarios y/o contravencionales.
- Capacitaciones en derechos humanos.
- Capacitaciones como guía canino, instructor canino y supervisor canino.
- Conocimientos sobre los derechos de niños, niñas y adolescentes y su protección integral.
- Conocimiento de procedimientos de protección personal y de la integridad a personas.
- Capacitación en atención al ciudadano.



### 9.3. Acreditación como Vigilante (Credencial)

Para desarrollar sus funciones y mantenerse identificado, el personal operativo de los servicios de vigilancia y seguridad privada, portará una credencial, expedida por el titular de la licencia de funcionamiento, con la observancia de los requisitos de capacitación y entrenamiento en vigilancia y seguridad privada, según la modalidad en que se desempeñará y de la idoneidad para el uso y manejo de armas de acuerdo con la ley.

La credencial deberá estar vigente y el cargo allí especificado, corresponderá a las funciones que desempeñe, lo que implica que el vigilante haya realizado y aprobado el curso de capacitación en vigilancia y seguridad privada en una escuela o academia de entrenamiento en vigilancia y seguridad privada.

### 9.4. Uniforme Vigilantes

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 y la Resolución 510 de 2004.

Los uniformes en ningún caso podrán ser similares a los utilizados por los miembros de las Fuerzas Militares, la Policía Nacional, el CTI, la Defensa Civil, el Cuerpo Oficial de Bomberos y el Comité Internacional de la Cruz Roja.

El uniforme debe ser suministrado por el servicio de vigilancia y seguridad privada, y portado por el vigilante de forma decorosa, limpio, completo y en buenas condiciones.

### 9.5. Diagnóstico General

Previo a la instalación del puesto de servicio en el plantel educativo se debe realizar un estudio o análisis de seguridad, que incluya la evaluación de riesgos y vulnerabilidades, las necesidades del cliente. Lo cual tiene como fin establecer los factores de riesgos y amenazas a los que se encuentra expuesto el contratante al interior y exterior del entorno escolar. Una vez identificados los riesgos y las amenazas, se deben establecer y concertar con el cliente el número de vigilantes y los medios a utilizar en la prestación del servicio, los puntos de control requeridos, así como las políticas de prestación del servicio.

El contrato de prestación de servicios debe establecer a qué se compromete la empresa y/o cooperativa y los medios a utilizar para el desarrollo del mismo tales como:

- El número de personal operativo (supervisores, guías caninos, vigilantes).
- Caninos
- Medios tecnológicos a utilizar, como armas no letales o de letalidad reducida, detectores de metales, bastones, entre otros.
- Circuito cerrado de televisión CCTV
- Detectores de movimiento
- Cámaras, alarmas y sensores
- Controles de acceso



## 9.6. Perímetro y/o Entornos Escolares

Se entiende por perímetro el entorno externo, la calle adyacente o más cercana a la barrera natural o artificial que divide o separa una institución educativa. Los puntos de acceso de una instalación como paredes, muros, cercas, mallas, ventanas, tarjetas de control, puertas de entrada y salida y los sistemas de seguridad como cerrajerías, iluminación, circuito cerrado de televisión y patrullas, también hacen parte del perímetro de seguridad.

Los servicios de vigilancia que presten seguridad en los perímetros o entornos de los planteles educativos, deben tener autorizado de manera previa, la modalidad de vigilancia móvil. Si esta vigilancia se desarrolla mediante la modalidad canina, siempre debe realizarse con el binomio (guía-canino) debidamente entrenado y acreditado por la SuperVigilancia.

## 10. Servicio de Vigilancia y Seguridad Privada con Medio Canino

La labor de vigilancia y seguridad privada es prioritariamente preventiva y disuasiva; en las actividades que requieran por necesidad del servicio realizar aprensiones o mecanismos de defensa y protección; deben dar aviso de manera inmediata a la Policía Nacional.

Los servicios de vigilancia y seguridad privada que pretendan desarrollar su actividad con la utilización del medio canino, deberán obtener autorización de la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, de conformidad con el artículo 48 del Decreto 356 de 1994.

### 10.1. Elementos del puesto de trabajo.

El puesto de trabajo debe contar con los elementos necesarios para el desarrollo de la labor, como son:

- Collar de ahogo y fijo.
- Trailla con extensión de 1.20 metros
- Pozuelos para agua y comida.
- Implementos de aseo para el canino y el sitio de trabajo.
- Casa móvil o guacal.

### 10.2. Jornada de trabajo de los caninos

La jornada de trabajo de los caninos por turno no podrá exceder de seis (6) horas para especialidad de olfato y ocho (8) horas para defensa, así:

- Búsqueda de Narcóticos y/o Explosivos: máximo seis (6) horas, alternando cada dos (2) horas cuando el canino realiza búsquedas esporádicas o, cada treinta (30) minutos, cuando el trabajo de búsqueda sea continuo. Para ello se deberá contar mínimo con dos (2) caninos.
- Para Defensa Controlada: máximo ocho (8) horas, en turnos de cuatro (4) horas de trabajo por una (1) de descanso.

**Parágrafo 1.** Los servicios de vigilancia y seguridad privada con caninos que no puedan trasladar los animales para el cambio de turno, dentro de los puestos de trabajo deberán acondicionar sitios especiales de descanso adecuados para los animales, colocando los guacales para el transporte o proveyéndolos de caniles o casas móviles, de tal forma que le permitan al canino moverse y/o desplazarse dentro de los mismos con comodidad, con la posibilidad de alimentarlos y darles de beber. Los caninos no podrán permanecer en descanso en parqueaderos o sitios donde se emanen gases tóxicos.

### 10.3. Funciones de los Guías Caninos

Los registros con medios **caninos narcóticos** en el sector educativo, tiene como propósito la revisión de las entradas, salidas y perímetros de las instituciones educativas, mediante la verificación de personas, vehículos y demás elementos inmuebles que se encuentren al interior o pretendan ingresar a la instalaciones; con el fin de prevenir, disuadir y controlar la comercialización y consumo de sustancias psicoactivas (SPA).

Los binomios (guía-canino) utilizados para la **defensa controlada**, tienen como objetivo la prevención, disuasión y protección de la población educativa ante posibles agresiones o riesgos a la integridad personal, evitando también el ingreso de personas sospechosas y/o extraños a la institución.

**Parágrafo 1:** La especialidad canina de “Defensa Controlada” no debe ser utilizada para la prestación del servicio en instituciones de educación preescolar, básica y media; especialmente cuando se trate de razas potencialmente peligrosas establecidas en el artículo 126 de la Ley 1801 de 2016 “Código Nacional de Policía y Convivencia”.

Para la prestación del servicio, se deben implementar las siguientes actividades:

#### 10.3.1 Antes

- Conocer los protocolos seguridad y demás directrices establecidas para la prestación del servicio y contrato de trabajo.
- Identificar y conocer los puntos de control establecidos para la prestación del servicio, tales como entradas, salidas, parqueaderos y entornos perimetrales de las instituciones educativas.
- Verificar la salud y estado de ánimo del canino.
- Portar los elementos establecidos para el servicio con caninos.
- Prever relevo de caninos durante el registro en servicios extensos.
- Asegurar un transporte adecuado para el binomio (guía-canino) al inicio del servicio.
- Hacer presencia y atender las revistas y supervisión adelantadas por parte de la empresa de vigilancia, el contratista y/o empresa interventora.

#### 10.3.2 Durante

- Cumplir lo establecido en los protocolos y procedimientos establecidos para la prestación del servicio.
- Valorar riesgos para el canino: elementos corto punzantes, cables eléctricos, vacíos donde pueda caer, tráfico de personas, animales o vehículos.
- Ubicar el mejor lugar que proporcione seguridad, control y calidad en el registro del canino, estableciendo corrientes de aire, temperatura y distancia.
- Realizar un recorrido inicial con el canino en la parte interna (de estar autorizado) y alrededores de la institución educativa, con el fin de conocer la zona o elementos a registrar.
- Verificar en los recorridos y registros, si se encuentran sustancias psicoactivas (SPA) ocultas en paredes, rejas, arbustos, entre otros sitios o arrojadas en el entorno del plantel educativo., de encontrarse informar de inmediato a la Red de Apoyo, patrulla del

cuadrante, supervisores o coordinadores de la empresa de vigilancia para que adelante el procedimiento pertinente por parte de la Policía Nacional.

- La revisión puede adelantarse en las entradas y salidas de la institución educativa, prioritariamente en los horarios establecidos para el ingreso y salida de la población educativa.
- El registro debe adelantarse observando el respeto a la intimidad personal de la población educativa, los visitantes y sus pertenencias, utilizando para ello el medio canino.
- Para la revisión de vehículos se debe solicitar al conductor apagar el motor del vehículo y proceder con el registro, con el fin de evitar quemaduras y pérdida olfativa del canino.
- Conocer y determinar la alerta o señal emitida por el canino (cambios de comportamiento) de acuerdo al entrenamiento recibido; si expresa una señal de sentado o echado, significa que se detecta (olfatea) una posible SPA.
- Se debe reconfirmar, si fue positiva o negativa la señal del canino, haciendo una reconfirmación desde otro ángulo o, si es posible, con otro canino; de ser positiva solicitar el apoyo de la Policía Nacional y directivas de la institución educativa, de acuerdo a los protocolos establecidos.
- De ser positiva la señal del canino, prestar el apoyo necesario a las autoridades judiciales, miembros de la Policía Nacional y directivas de la institución educativa responsables del hecho.
- Estimular de manera sensitiva y verbal al canino, para que esté atento y alerta en la labor prestada.

### 10.3.3 Después

- Si se detecta una SPA, recompensar al canino de manera verbal, con alimento o con el mordedor por actuación realizada.
- Verificar el estado anímico del canino.
- Si se detecta una sustancia psicoactiva abandonada, oculta o portada, se debe rendir un informe a la funcionarios de la Policía Nacional o demás autoridades judiciales que conozcan el hecho, obrando como primer respondiente.
- Rendir informe al coordinador y/o supervisor del servicio de vigilancia y seguridad privada sobre lo ocurrido.
- Transportar adecuadamente el binomio (guía-canino) al finalizar el servicio.

## 10.4. Procedimiento Especial con Niños, Niñas y Adolescentes

Los servicios de vigilancia y seguridad privada que presten sus labores en Instituciones Educativas y que dentro de sus actividades de prevención y disuasión, detecten o evidencien al parecer la distribución, porte o consumo de sustancias psicoactivas (SPA), deben implementar el siguiente procedimiento para el trato con Niños, Niñas y Adolescentes.

- 10.4.1. Cuando se detecte en estudiantes mayores de 18 años, se debe informar a la Policía Nacional mediante la patrulla del Cuadrante y/o Red de Apoyo el hecho.
- 10.4.2. Si el estudiante se encuentre entre los 14 y 18 años de edad, se debe informar directamente al Rector u orientador que el delegue, quien activará el protocolo para la atención de presuntos casos que competen al Sistema de Responsabilidad Penal para Adolescentes.

10.4.3. En los casos que se presente con un menor de 14 de años se debe informar a la Policía de Infancia y Adolescencia y al rector de la institución educativa.

10.4.4. Si la detección se realiza en el ingreso, salida y alrededores de la institución educativa, por parte del binomio canino, mediante alerta o señal emitida por el canino, se debe:

- Ser prudente en la detección, evitando victimizar o señalar públicamente al NNA frente a la población educativa o comunidad en general, no restringiendo el ingreso, pero si dando aviso de inmediato al Rector o delegado de la institución, observando el procedimiento que para tal efecto se encuentre establecido.
- Mantener la confidencialidad de los datos del NNA que al parecer fue detectado con Sustancias Psicoactivas (SPA), de acuerdo del con lo establecido en la Ley 1581 de 2012 y demás normatividad aplicable.
- Informar de manera inmediata al Rector u orientador que el delegue, quien activará el protocolo pertinente para cada caso.

10.4.5. En caso de que el NNA sea judicializado y regrese al establecimiento educativo, se debe evitar la estigmatización y favorecer la reintegración al entorno escolar.

## 10.5. Registro a Personas<sup>28</sup>

*El registro de personas por parte de las empresas de servicios de vigilancia y seguridad privada no se realizarán mediante contacto físico, salvo que se trate del registro de ingreso a espectáculos o eventos de conformidad con la reglamentación que para tal efecto establezca el Gobierno nacional, o salvo que el personal uniformado de la Policía Nacional lo solicite, en apoyo a su labor policial.*

*El personal uniformado de la Policía Nacional y el personal de las empresas de vigilancia y seguridad privada, podrán utilizar medios técnicos o tecnológicos para el registro de personas y bienes tales como detector de metales, escáner de cuerpo entero, sensores especiales y caninos entrenados para tal fin. El Gobierno nacional reglamentará el uso de ese tipo de medios y sus protocolos.*

## 10.6. Prohibiciones

- Se prohíbe el alquiler o arrendamiento de caninos; los servicios de vigilancia y seguridad privada que utilicen medios caninos para prestar el servicio, deberán ser propietarios exclusivos de los animales que se destinen para el desarrollo de esta actividad; se excluye por tanto el alquiler o arrendamiento de caninos. La transgresión a lo dispuesto en esta norma acarreará las sanciones a que se refiere el artículo 76 del Decreto 356 de 1994.
- Está prohibido el porte de armas para manejadores. El personal de manejadores caninos no podrá portar armas de fuego en la prestación de su servicio.
- Se encuentra prohibido que los supervisores, guías caninos y/o guardas de seguridad realicen entrevistas o labores de recolección de información a los Niños, Niñas y Adolescentes.

**Parágrafo 1:** La Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, podrá realizar operativos en los sitios de prestación de los servicios de vigilancia y en las unidades caninas, con apoyo de la Escuela de Formación de Guías y Adiestramiento de Canino de la Policía Nacional, y los servicios

<sup>28</sup> Ley 1801 de 2016 “Código Nacional de Policía y Convivencia”, Artículo 159, parágrafos 1 y 4.

seccionales o locales de salud y sociedades protectoras de animales, a fin de verificar el cumplimiento de las disposiciones legales.

**Parágrafo 2:** Si el manejador es retirado temporal o definitivamente del servicio de vigilancia y seguridad privada, el nuevo manejador deberá recibir el mismo entrenamiento de trabajo con el perro, por un período no inferior a quince (15) días, el cual deberá ser acreditado ante esta Entidad adjuntando la certificación correspondiente.

## 10.7. Funciones del Vigilante

### 10.7.1 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.
- Realizar un recorrido general por las instalaciones, verificando el estado de puertas, carros, depósitos, áreas comunes y correspondencia, los bienes, mobiliarios, materiales y equipos de la institución educativa así como, los espacios y ambientes y las personas que se encuentran dentro del centro educativo.
- Se debe comprobar que estén todos los elementos del puesto, así como el libro de minuta debidamente diligenciado.
- Al recibir y entregar el puesto se debe informar o recibir del relevante las novedades o eventualidades que se hayan presentado durante su turno.
- 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.
- De presentarse problemáticas de violencias, delitos y comportamientos contrarios a la convivencia en los planteles educativos y su entorno escolar durante su turno, debe rendir un informe donde se detallen los hechos acontecidos a su supervisor y jefe de operaciones, en caso de delitos en fragancia se debe de informar de forma inmediata a la Policía Nacional, identificando actores, datos y hechos de lo acontecido.

### 10.7.2 Puntos de control en el sector educativo

El personal de la vigilancia en el sector educativo, tendrá bajo su custodia:

- Porterías: custodiar la entrada y salida de la comunidad educativa o escolar, visitantes y vehículos, solicitando la plena identificación de las personas que deseen ingresar.
- Áreas administrativas: rectoría, secretaría, pagaduría y sala de profesores.
- Áreas educativas o escolares: aulas de clase, laboratorios, bibliotecas, otros.
- Áreas sociales y recreativas: salones de teatros, aulas multiplex, otros.
- Parqueaderos internos y externos.
- Almacenes, depósitos o bodegas
- Terrazas
- Ascensores
- Escaleras
- Parte externa, perímetros y/o alrededores
- Llegada y salida de rutas escolares (transporte escolar).
- Otros suscritos dentro del contrato de trabajo.
- Entrada y salida de materiales, herramientas, equipos y bienes muebles.



### 10.7.3 Controles de acceso y salida

El personal de vigilancia que preste el servicio en el sector educativo, debe adoptar procedimientos tendientes al control de acceso de personas y vehículos, con el fin de prevenir, minimizar y evitar actos que vayan en contra de la seguridad de bienes y personas a su cargo.

El Control de Acceso se define como el conjunto de medios, normas y acciones que tienen como finalidad, restringir o permitir el ingreso o salida de personas o cosas.

Dentro de las funciones que debe realizar el personal de la vigilancia en el sector educativo para el control de acceso están:

- Identificar a las personas que van a ingresar al establecimiento educativo, mediante la solicitud de carnés o documentos de identidad, a las personas, adolescentes, niños o niñas, que se presenten como docentes, estudiantes o visitantes eventuales.
- Toda persona que no pertenece al establecimiento educativo o concurre por primera vez, a realizar labores o actividades educativas, debe ser registrada en el libro de minuta o software establecido, solicitando la autorización o anunciando su ingreso, de forma verbal, escrita, telefónica, electrónica, mensajería interna, entre otras.
- Verificar el ingreso del personal de servicios generales de mantenimiento, aseo y jardinería, los cuales deben ser plenamente identificados y radicado su ingreso, estas personas no pueden autorizar el ingreso de visitantes o desconocidos al plantel educativo.
- Se debe verificar la entrada y salida de paquetes, cosas y/o elementos.
- Nunca dejar solo el puesto de trabajo, el cual debe estar iluminado, especialmente en horas de la noche.
- Mantener cerradas las puertas de ingreso tanto de personas como de vehículos.
- Velar por la integridad de la comunidad educativa en la parte interna y alrededores.
- No se debe permitir los trasteos o salidas de bienes muebles en horas de la noche.
- El ingreso o retiro de equipos de cómputo, televisores, entre otros enseres, muebles, enseres, y demás elementos propios de la labor educativa, debe ser autorizado por el rector o directiva encargado de la custodia de estos elementos, mediante documento escrito o registro electrónico; el vigilante recorredor debe estar atento durante la realización de mencionada actividad.
- Todo paquete grande que sea retirado de las instalaciones por personas diferentes a los propietarios debe ser requisado y registrado en la minuta.
- Elaborar reporte de las condiciones e incidentes ocurridos en la institución educativa.
- Detectar y prevenir actos de violencia o de transgresión en la Institución Educativa.

### 10.7.4 Registro a personas

*El artículo 158 de la ley 1801 de 2016 define registro como “Acción que busca identificar o encontrar elementos, para prevenir o poner fin a un comportamiento contrario a norma de convivencia o en desarrollo de actividad de Policía, la cual se realiza sobre las personas y medios de transporte, sus pertenencias y bienes muebles e inmuebles, de conformidad con lo establecido en la ley.*

*Por su parte el párrafo 3 del artículo 159 señala lineamientos respecto al registro que puede realizar las empresas de vigilancia y seguridad privada así:*

*El registro de personas por parte de las empresas de servicios de vigilancia y seguridad privada no se realizarán mediante contacto físico, salvo que se trate del registro de ingreso a espectáculos o eventos de conformidad con la reglamentación que para tal efecto establezca el Gobierno nacional, o salvo que el personal uniformado de la Policía Nacional lo solicite, en apoyo a su labor policial*". (Subrayado fuera del texto).

El personal de vigilantes que requiera realizar actividades de control acceso y revisión a personas para el cumplimiento efectivo de sus funciones, puede realizarlo mediante la utilización de equipos tecnológicos debidamente autorizados por la SuperVigilancia, siempre que no exista contacto físico con el usuario y se respete la dignidad humana.

#### 10.7.5. Niños, Niñas y Adolescente (NNA)

- No permitir la salida de las instalaciones educativas de los niños menores de 12 años sin la compañía de los padres o familiares o con terceros, o la ruta escolar autorizada.
- El vigilante debe conocer e implementar el manual de convivencia, los protocolos o procedimientos establecidos para la prevención y promoción de la convivencia escolar del plantel educativo.
- Informar a la Policía Nacional a través de la especialidad de "Infancia y Adolescencia", aquellos casos en que los niños, las niñas y los adolescentes (NNA) le sean vulnerados sus derechos sexuales y reproductivos o sean víctimas de delitos.
- Reportar a la Red de Apoyo y Solidaridad Ciudadana y policía del cuadrante la venta o consumo de sustancias psicoactivas (SPA), a niños, niñas o adolescentes en la parte interna o perímetros (entorno) del plantel educativo, observando los debidos procedimientos para el reporte de información respecto a los derechos prevalentes de los de los NNA.

**Parágrafo 1:** *"Queda proscrito el Tratamiento de datos personales de niños, niñas y adolescentes, salvo aquellos datos que sean de naturaleza pública. Es tarea del Estado y las entidades educativas de todo tipo proveer información y capacitar a los representantes legales y tutores sobre los eventuales riesgos a los que se enfrentan los niños, niñas y adolescentes respecto del tratamiento indebido de sus datos personales, y proveer de conocimiento acerca del uso responsable y seguro por parte de niños, niñas y adolescentes de sus datos personales, su derecho a la privacidad y protección de su información personal y la de los demás"*<sup>29</sup>.

#### 10.7.6. Vehículos

Se pueden clasificar en las siguientes categorías:

- Vehículos de propiedad de los docentes, administrativos o estudiantes de los planteles educativos.
- Vehículos de visitantes en general
- Vehículos de servicios de mantenimiento y aseo.

La importancia del control para el ingreso y salida de los vehículos para todos es la misma, debe realizarse sobre la totalidad de los vehículos cuantas veces sea necesario, a diferencia del ingreso de las personas.

<sup>29</sup> Ley Estatutaria 1581 de 2012 "Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales", Artículo 7



Los vehículos que se encuentren en los estacionamientos deben ser revisados en sus condiciones de permanencia, haciendo las anotaciones respectivas (ventanas abiertas, puertas sin seguro, puertas de baúl abiertas, elementos de valor en su interior), así como también si presenta fallas que afecten el ambiente de los residentes (escapes de humo, alarmas encendidas, entre otras).

#### **10.7.7. Entrada y salida de Vehículos**

- Los vehículos de los directivos, administrativos, docentes y estudiantes del establecimiento educativo, deben ser registrados con anticipación para efectos de ejercer el control respectivo mediante el sistema que elija la empresa (ficha, tarjeta de proximidad, lector digital, etc.)
- Al ingresar un vehículo el vigilante debe verificar que sea de un usuario y luego abrir la puerta; cuando el conductor haya cruzado la puerta el vigilante debe cerrarla inmediatamente.
- Ningún menor de edad, familiar o un tercero puede retirar el vehículo sin la autorización escrita del propietario.
- No permitir el ingreso de vehículos de visitantes, antes que un directivo autorice su ingreso.
- Implementar un sistema de fichas para el control de ingreso y salida de visitantes, el cual debe quedar registrado en el libro de minuta o software establecido.
- No permitir el ingreso de taxis, salvo en casos especiales.

#### **10.7.8. Sistemas de Rondas o Recorridos**

- La ronda es el recorrido que realiza el vigilante dentro del perímetro y/o predio donde se ubica su servicio, con el propósito de prevenir ilícitos o siniestros y/o detectarlos para actuar de manera efectiva.
- Se debe evitar la rutina en las rondas a la misma hora, para evitar oportunidades por parte de los delincuentes.
- Se deben verificar los puntos críticos en el plantel educativo y alrededores, haciendo las anotaciones de las observaciones encontradas durante la ronda, así como también realizar los registros de control de ronda (reloj, lector, otro).
- 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 o de alrededores del plantel educativo, se debe verificar la presencia de personas sospechosas, vendedores ambulantes, ventas de licores, bares a menos de quinientos metros, ventas o consumos de estupefacientes
- Verificar el estado de las ventanas y rejas, el estado del cerramiento, y si hay vehículos y/o motos mal parqueados.
- El personal de la vigilancia en el sector educativo debe conocer las problemáticas de convivencia y seguridad que rodean el plantel educativo, el modus operandi, los diferentes tipos de delincuentes y las modalidades que existen actualmente, que le permitan prevenir y disuadir el delito y los factores que afectan la convivencia.
- Toda ronda o recorrido debe ser registrada en el libro de minuta o aplicación establecida, y durante la misma se deben llevar los elementos del servicio (medio de comunicación, linterna, armamento (si aplica), libreta de anotaciones).

### 10.7.9. Operación de Medios Tecnológicos (Monitoreo de CCTV)

En los planteles educativos se deben hacer los registros de las tomas realizadas durante el servicio, indicando las fechas y horas, como también la custodia y la conservación de los medios que contienen las imágenes por un mínimo de un año, para efectos de investigaciones futuras o requerimientos de autoridades.

**Parágrafo 1:** Las grabaciones fílmicas, fotografías, videos o cualquier otro medio avanzado realizado mediante cámaras de vigilancia, en recinto cerrado o en espacio público, se convierten en material probatorio o evidencia física en caso de hechos o delitos objeto de investigación o indagación por parte de las autoridades del Estado.

### 10.8. Supervisión y Puntos de Control

Para efectos de realizar una adecuada supervisión por parte de la empresa de vigilancia y seguridad privada se debe tener en cuenta lo siguiente:

- Verificar cómo está operando el puesto de servicio en la institución educativa.
- Si se lleva adecuadamente el libro de control.
- Establecer si existen necesidades de seguridad no cubiertas y encontradas por el vigilante en el desarrollo de sus funciones, o si se presentó alguna irregularidad o novedad frente al servicio.
- Realizar continua inspección y verificación a través de vídeo de vigilancia, en el evento que el puesto cuente con circuito cerrado de televisión.
- Efectuar una reunión mensual con el contratante, con el fin de evaluar la prestación del servicio, así como las quejas y/o inquietudes manifestadas por los residentes.
- Verificar el estado anímico y de servicio del vigilante.
- Verificar que los elementos del servicio que se encuentran en el puesto de trabajo corresponden a los asignados y registrados por la empresa (armamento, radio, entre otros).

### 11. Redes de Apoyo y Solidaridad Ciudadana

Se entiende por Redes de Apoyo y Solidaridad Ciudadana el conjunto de actividades organizadas, canalizadas y lideradas por la Policía Nacional, con la finalidad de captar información sobre hechos, delitos o conductas que afecten o puedan afectar la tranquilidad y seguridad, aprovechando los recursos técnicos y humanos que poseen las personas naturales o jurídicas que prestan los servicios a que se refiere el Decreto Ley 356 de 1994, conforme lo establece el Decreto 3222 de 2002 artículo 2.

A la Red de Apoyo deben vincularse los servicios de vigilancia y seguridad privada adscritos en el artículo 4 del Decreto Ley 356 de 1994.

El personal directivo y operativo de los servicios vigilados debe participar de las actividades que en materia de prevención, convivencia y seguridad ciudadana organice la Policía Nacional en los diferentes lugares donde presta su servicio, la cual puede ser liderada por los coordinadores de la Red de Apoyo y Solidaridad Ciudadana, Policía de Infancia y Adolescencia, entre otros policiales líderes de los programas de participación ciudadana.

El procedimiento para el suministro de información a la red de apoyo es sencillo:

Antes, durante o después de acontecido algún acontecimiento, siniestro o delito, que altere o que pueda alterar la seguridad ciudadana, los vigilantes que se encuentran en los puestos de servicio, se deben comunicar de manera inmediata con el radio-operador de su empresa de vigilancia, quien valida la información y se comunica con la central de la Policía (CAD), enviando prioritariamente las patrullas de policía para la atención del caso.

Con la implementación del Modelo Nacional de Vigilancia Comunitaria por Cuadrantes (MNVCC), el vigilante debe identificar el cuadrante al cual pertenece, brindando información al personal policial integrante del cuadrante sobre hechos, conductas o delitos que permitan las prevenir o disuadir los delitos que afecten la seguridad ciudadana en su sector.

## 12. ¿Qué no debe hacer un Vigilante?

- Discriminar hombre, mujer, niños, niñas y adolescentes por condiciones de género, raza, etnia, creencia religiosa, orientación, sexual u otra condición física.
- Abstenerse de entrevistar, dar el nombre, divulgar datos que identifiquen o que puedan conducir a la identificación de niños, niñas y adolescentes que hayan sido víctimas, autores o testigos de hechos delictivos, salvo cuando sea necesario para garantizar el derecho a establecer la identidad del niño o adolescente víctima del delito, o la de su familia si esta fuere desconocida. En cualquier otra circunstancia, será necesaria la autorización de los padres o, en su defecto, del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar.
- Irrespetar a las autoridades de Policía.
- Incumplir, desacatar, desconocer e impedir la función o la orden de Policía, o de las autoridades judiciales.
- Impedir, dificultar, obstaculizar o resistirse a procedimiento de identificación o individualización, por parte de las autoridades de Policía.
- Ofrecer cualquier tipo de resistencia a la aplicación de una medida o la utilización de un medio de Policía.
- Agredir por cualquier medio o lanzar objetos que puedan causar daño o sustancias que representen peligro a las autoridades de Policía.
- Utilizar inadecuadamente el sistema de número único de seguridad y emergencia.
- El personal de los servicios de vigilancia y seguridad privada le está prohibido el consumo de licores o de sustancias sicotrópicas durante el ejercicio de sus funciones, así como la realización de actos de cualquier clase que puedan menoscabar la confianza que el usuario deposita en el servicio.
- Ingresar a los salones de clases, oficinas o dependencias administrativas del plantel educativo sin autorización.
- Realizar actividades diferentes a la vigilancia y la seguridad privada tales como:
  - ✓ Trasladar paquetes o domicilios de la comunidad educativa.
  - ✓ Actividades de jardinería.
  - ✓ Actividades de aseo en las zonas comunes.
  - ✓ Actividades de mantenimiento.

### 13. Elementos del Puesto de Vigilancia

Los elementos mínimos que hacen parte de la seguridad en un puesto de vigilancia privada del sector educativo son:

- Libro de control o de minuta.
- Botiquín de primeros auxilios.
- Extinguidores
- Linterna
- Medio de comunicación (radio, avantel, celular, otros).
- Bastón – tonfa
- Protocolo de seguridad para el sector educativo.
- Listado del personal directivo y docentes del plantel educativo.
- Listados de vehículos del personal directivo y docentes.
- Listado de teléfonos de emergencia.
- Monitoreo de circuito cerrado de televisión (si aplica.)
- Otros que coadyuven al control y mejora del servicio de vigilancia.

**Parágrafo 1:** En los planteles educativos de Colombia no se debe prestar el servicio de vigilancia y seguridad privada con armas de fuego y/o dispositivos de descarga eléctrica neuromusculares (Tasser, tabanos, entre otros). Para la seguridad externa o de entornos escolares se puede utilizar armas no letales como dispositivos de aire comprimido, de fogeo o agentes pimientas; con estos elementos no se deben ingresar a los planteles educativos.

**Parágrafo 2:** La información personal referente a los directivos y docentes del plantel educativo es de carácter reservado, se deben establecer procedimientos y acciones para la salvaguarda y protección.

#### 13.1 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.: botiquín de primeros Auxilios, 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 el conjunto residencial.
- Registros de las visitas de los supervisores.
- Registros de las revistas de las autoridades de policía u otros.
- Consignas de prevención dadas por la empresa de vigilancia.
- Registro con nombres y hora de los trabajadores de mantenimiento que ingresan al plantel.
- Registro de las personas que integran el grupo de vigilantes con las novedades.

**Parágrafo 1:** La información y registros consignados en mencionado libro pueden ser tomados como material probatorio en acciones de carácter disciplinario o penales en los casos de investigaciones judiciales.

### 13.2. Equipos de Comunicación

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

### 13.3. Cámaras de Vigilancia, Monitoreo y/o Circuito cerrado de televisión (si aplica)

*“La información, imágenes, y datos de cualquier índole captados y/o almacenados por los sistemas de video o los medios tecnológicos que estén ubicados en el espacio público, o en lugares abiertos al público, serán considerados como públicos y de libre acceso, salvo que se trate de información amparada por reserva legal.*

*Los sistemas de video y medios tecnológicos, o los que hagan sus veces, de propiedad privada o pública, a excepción de los destinados para la Defensa y Seguridad Nacional, que se encuentren instalados en espacio público, áreas comunes, lugares abiertos al público o que siendo privados trasciendan a lo público, se enlazarán de manera permanente o temporal a la red que para tal efecto disponga la Policía Nacional, de acuerdo con la reglamentación que para tal efecto expida el Gobierno nacional.*

**Parágrafo 1.** *Tratándose de sistemas instalados en áreas comunes, lugares abiertos al público o que siendo privados trasciendan a lo público, se requerirá para el enlace a que hace referencia el presente artículo, la autorización previa por parte de quien tenga la legitimidad para otorgarla<sup>30</sup>.*

De igual forma, la Corte constitucional en Sentencia T-407 de 2012 determinó, que no se pueden instalar cámaras de vigilancia y monitoreo en salones de clase, pues esta conducta afecta el núcleo esencial del derecho a la intimidad, como a la libertad de cátedra.

### 13.4. Características Mínimas del Puesto de Vigilancia

El lugar de trabajo debe contar con los recursos locativos o sanitarios mínimos para que el personal de vigilancia fijo o móvil pueda desarrollar su labor en condiciones que no atenten contra su propia seguridad y dignidad.

El sitio de trabajo debe permanecer limpio, organizado y contar con iluminación, acceso a baño y algún medio de comunicación.

### 13.5. Servicio de Atención al Cliente o Usuario

El procedimiento adoptado por la empresa y/o cooperativa de vigilancia y seguridad privada, para resolver y atender oportunamente las inquietudes, necesidades o quejas del cliente, que en algún caso se consideren afectadas por la operación de un servicio de vigilancia y seguridad privada o por su personal operativo.

---

<sup>30</sup> Ley 1801 de 2016 “Código Nacional de Policía y Convivencia”, Artículo 237.



## **14. Actuaciones Frente a Delitos, Contravenciones y Siniestros**

### **14.1. ¿Qué hacer en caso de Hurto Interno?**

#### **14.1.1 Acciones a tener en cuenta durante el hurto:**

- Tomar las medidas necesarias para preservar la vida de las personas residentes en el lugar de trabajo y la propia.
- Procure actuar con tranquilidad y prudencia ante situaciones de riesgo o de intimidación. No intente actos heroicos, lo más importante es la seguridad de las personas.
- Activar alarmas y demás medios que permitan dar aviso oportuno a la Policía Nacional u otras autoridades del Estado sobre los hechos que se están presentando.
- Fíjese en las características físicas de los ladrones y en los detalles que puedan ayudar a la policía a identificarlos posteriormente: vestimenta, dirección de la huida, matrícula de vehículos, entre otros datos..
- En caso de heridos solicitar de manera inmediata la asistencia médica.

#### **14.1.2 Acciones a tener en cuenta después del hurto:**

- No deje entrar a nadie en el lugar donde se ha producido el hurto, antes de que llega la policía o autoridad judicial a conocer el caso.
- No manipular y proteger los elementos con los cuales presuntamente se consumó el delito.
- No permitir que se destruyan las huellas dejadas en la escena del delito.
- Avisar inmediatamente a la Policía o a la autoridad competente más cercana.
- Observar y registrar detalladamente en libro minuta o informe, , señalando lo más explícito posible los siguientes antecedentes: fecha, hora, lugar, tipo de elementos sustraídos, detalles del momento en que ocurrió o se descubre el hecho, descripciones de las personas que puedan estar comprometidas en la comisión del delito, entre otros datos, que puedan ayudar a las autoridades de policía que conozcan el caso.
- Recuerde que el vigilante que conoce de primera medida la comisión de un delito se convierte en primer respondiente.
- Asegurar y suministrar previo a la implementación de los protocolos de seguridad. las grabaciones de los circuito de cámaras del colegio, si la hubiere como material probatorio.

### **14.2. ¿Qué hacer en caso de Hurto Externo?**

El personal integrante de los servicios de vigilancia y seguridad privada que tengan conocimiento de la comisión de hechos punibles durante su servicio, alrededores del plantel educativo o fuera de él, deberá informar de inmediato a la autoridad competente a través de la Red de Apoyo de la Policía Nacional y/o solicitar apoyo de la patrulla del cuadrante, prestando toda la colaboración que requieran.

Si el servicio de vigilancia posee cámaras de video – vigilancia que custodian los perímetros o entornos escolares se debe suministrar y apoyar a las autoridades con copia de las grabaciones fílmicas, recordando que este material se puede constituir en elemento material probatorio (EMP).

### **14.3. ¿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 autoridades se deben identificar y mostrar la orden emitida por los organismos de seguridad del Estado (Policía Nacional, Fiscalía, Juez).
- El recorridor deberá estar vigilante durante la realización del allanamiento o captura.
- Registre en el libro de minutas los datos completos, con números de cédulas, de todas las personas que participaron en el procedimiento.

#### **14.4. Atención a Personal de las Empresas de Servicio Público**

Debe tenerse en cuenta lo siguiente en caso de atención al personal de las empresas de servicios públicos:

- Antes de permitir el ingreso de las personas que van a realizar el arreglo o prestar un servicio, revise el carné actualizado, la orden y la labor del personal de las empresas de servicios públicos (ingeniero, técnico, lector, etc.).
- El recorridor deberá acompañar y conducir a las personas hasta el sitio donde se realizará la labor y estar vigilante durante la realización de ésta.
- Si le genera alguna duda el personal o los documentos presentados por éste, confirme directamente con la empresa si estas personas son trabajadores de la empresa que lo acreditan y si la orden de trabajo es veraz.
- Revise los implementos y herramientas que ingresan confrontándolas a la salida.
- Registre en el libro de minutas los datos completos, con números de cédulas, de todas las personas que participaron en la labor de servicio o mantenimiento o arreglo.

#### **14.5. Usuario Inusual**

En caso de que los residentes o visitantes presenten comportamientos no adecuados con el vigilante, es necesario que él mismo tenga en cuenta lo siguiente:

- Mantenga la calma, sea prudente.
- No discuta con la persona, ni le reproche nada.
- Haga la anotación en el libro de minutas e informe a su superior.
- Busque apoyo de otro personal de vigilantes para su salida o expulsión del plantel educativo.
- Llame a la patrulla del cuadrante o red de apoyo para que lo apoyen con el hecho.

#### **14.6. Puertas abiertas o con llaves visibles**

En caso de que los residentes dejen las puertas de su inmueble abiertas o con llaves visibles, en el transcurso del día o de la noche, se debe tener en cuenta:

Inmediatamente se debe informar el hecho a través del equipo de comunicación a su compañero y supervisor.

- Verifique si hay personas al interior del inmueble, aula o sede administrativa.
- En el evento que no se encuentren personas al interior, comuníquese con la central de comunicaciones de su empresa o supervisor y contacto del plantel educativo que se para reportar el hecho.
- No ingrese al inmueble.
- Espere a que llegue la persona autorizada del plantel educativo para proceder a cerrar la puerta o retirar las llaves.



- En el evento que la persona autorizada no se haga presente, espere el acompañamiento del supervisor de la empresa de vigilancia como testigo y cierre las puertas del aula o sede administrativa.
- Registre en el libro de minutas la hora en la cual detectó la puerta abierta o las llaves en la chapa, así como las acciones que realizó.

#### **14.7. Personas sospechosas**

Los vigilantes deben asumir actitudes disuasivas o de alerta, cuando observen la comisión de actos delictivos en los alrededores del plantel educativo donde están prestando sus servicios, dando aviso inmediato a la red de apoyo y solidaridad ciudadana y policía del cuadrante, de manera que pueda impedirse o disminuir sus efectos.

#### **14.8. Incendio o Fenómenos Naturales**

En caso que se presente un fenómeno natural y/o un incendio, debe hacer lo siguiente:

- Conocer la ubicación y aplicación 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.

## PROTOCOLO DE OPERACIÓN PARA EL SERVICIO DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA EN EL SECTOR EDUCATIVO

**Doctor FERNANDO MARTINEZ BRAVO**  
Superintendente de Vigilancia y Seguridad Privada

**Doctor JAVIER RIVERA VERA**  
Superintendente para la Operación

**Doctor HECTOR JOSUE CAMACHO CONTRERAS**  
Superintendente Delegada para el Control

**Doctor CARLOS MANUEL PEÑA IRAGORRI**  
Secretario General

**Coronel JOSE ELIAS BAQUERO AYALA**  
Oficial de Enlace Policía Nacional y Asesor SuperVigilancia