

 Universidad del Tolima	PROCESO GESTIÓN LOGÍSTICA MANUAL DEL GUARDA DE SEGURIDAD DE LA UNIVERSIDAD DEL TOLIMA	Página: 1 de 28
		Código: GL-P02-M01
		Versión: 03
		Fecha Aprobación: 22-05-2017

1. PRESENTACION Y OBJETIVOS

Este manual contiene todas las normas que en materia de vigilancia y seguridad sean aplicables, internamente en la Universidad del Tolima. Tiene como propósito definir el alcance de aplicación y estandarizar las operaciones que deben ejecutar quienes conforman el equipo de vigilancia de la Institución.

Además de establecer normas y procedimientos para las labores habituales de los vigilantes, se nutre con los aportes que ellos puedan realizar, basados en su experiencia personal que les da el contacto permanente con los usuarios, como responsables en primera instancia de la seguridad de la Institución.

Este documento toma en cuenta las competencias del vigilante, factor definitivo para el cumplimiento de su labor, orientada a garantizar la seguridad y la confianza, tanto de quienes conforman la comunidad universitaria y permanezcan habitualmente al interior de la Institución, como de los visitantes ocasionales, lo mismo que a preservar las instalaciones, muebles, maquinaria y equipos de toda índole.

Este instrumento también propende por desarrollar en el personal de vigilancia, sus habilidades para:

- ✓ Detectar la presencia de personas extrañas en el interior de la Universidad, que pudieran cometer ilícitos contra las personas o contra sus bienes.
- ✓ Garantizar a las personas una estadía tranquila y segura en el interior del campus
- ✓ Ejercer vigilancia sobre los bienes, tanto de la Institución como de terceros
- ✓ Actuar proactivamente, en la prevención de ilícitos o siniestros que pudiesen ocurrir.
- ✓ Detectar riesgos previsible y tomar acciones evitarlos o neutraliza sus efectos.
- ✓ Informar a sus superiores y a las instancias correspondientes para que se tomen las medidas a que haya lugar, cuando ocurran ilícitos o para evitar la ocurrencia de siniestros previsible


Este manual establece normas de procedimiento, legales y reglamentarias, en el cumplimiento de las funciones de todos los miembros del equipo de vigilancia y seguridad de la Institución, pero deja abierta la posibilidad de que cada uno de ellos se apoye en su propia experiencia y su formación, a la hora de actuar frente a personas o circunstancias, en cumplimiento de sus labores habituales.

El objetivo fundamental de este manual, es constituirse en una herramienta para prevenir acciones que atenten o ponga en peligro la integridad física de los miembros de la comunidad en el interior del campus universitario y proteger las instalaciones y los bienes de la misma o de terceros.

2 ALCANCE

Este Manual aplica para todo el Departamento de Seguridad de la Sede Central de la Universidad dentro del Proceso de Soporte, Gestión de los Recursos Físicos, Procedimiento Servicio de Seguridad y Vigilancia GL-P02.

ELABORO Tecnico	REVISO Profesional Universitario	APROBO Jefe División de Servicios Administrativos
La impresión y copia magnética de este documento se considera COPIA NO CONTROLADA “ Asegúrese de consultar la versión vigente en http://www.ut.edu.co/sistema-de-gestion-de-calidad ”		

 Universidad del Tolima	PROCESO GESTIÓN LOGÍSTICA MANUAL DEL GUARDA DE SEGURIDAD DE LA UNIVERSIDAD DEL TOLIMA	Página: 2 de 28
		Código:GL-P02-M01
		Versión: 03
		Fecha Aprobación: 22-05-2017

3. ESTRUCTURA

3.1 ESTRUCTURA ORGANICA Y ASPECTOS LEGALES DEL DEPARTAMENTO DE SEGURIDAD DE LA UNIVERSIDAD.

El Departamento de Seguridad y Vigilancia de la Universidad del Tolima, está adscrito a la División de Servicios Administrativos de la Vicerrectoría Administrativa.

El presente Manual, que regirá en adelante las actuaciones del Departamento de Seguridad de la Universidad, tiene su soporte legal en el Estatuto de Vigilancia y Seguridad Privada, Decreto-Ley 356 del 11 de febrero de 1994 del Ministerio de Defensa Nacional.

En consecuencia, todas las actuaciones del personal que conforme el equipo de seguridad y vigilancia de la Universidad, deberá sujetarse a la normatividad establecida por este Manual y por ende a las normas legales que en materia de vigilancia privada provengan del Ministerio de Defensa Nacional y de la Superintendencia respectiva.

3.2 ASPECTOS PERSONALES Y PROFESIONALES DEL GUARDA DE SEGURIDAD

El desempeño del guarda de seguridad es un factor importante del bienestar general de la institución; por lo tanto, se requiere personal con características como las siguientes:


- Excelentes competencias en su actividad laboral.
- Buen conocimiento manejo de armas y alto sentido de la responsabilidad en su uso.
- Excelente actitud en sus relaciones interpersonales.
- Condiciones físicas óptimas.
- Mantenerse siempre listo y alerta.
- Disposición para la capacitación y actualización permanentes.

3.2.1 La ética, factor esencial en el guarda de seguridad

La personalidad de todo guarda de seguridad requiere de ciertos principios éticos y morales, como los que se citan a continuación:

DECALOGO AXIOLOGICO DEL GUARDA

1. **LEALTAD** con su Institución, con sus jefes, sus compañeros y amigos.
2. **RESPECTO** a las personas: por su dignidad, por su buen nombre, sus opiniones, sus convicciones políticas, religiosas o cualesquiera otros aspectos de la conducta humana.
3. **HONESTIDAD:** Es proceder siempre con rectitud y coherencia entre el pensar, decir y actuar, con verdadero reconocimiento y aplicación de los principios de verdad, justicia e integridad moral, consigo mismos y con los demás.
4. **CUMPLIMIENTO DEL DEBER:** Acatar las órdenes de sus superiores, actuar conforme a la reglamentación, y proceder con rectitud y oportunidad frente a la Institución y a las personas con quienes interactúa.
5. **DISCRECIÓN Y CUIDADO** en el manejo la información que requiera reserva.
6. **AMABILIDAD:** Es la actitud siempre afectuosa, respetuosa y sincera, en las relaciones con todas las personas, independientemente sean jefes, compañeros o visitantes.

 Universidad del Tolima	PROCESO GESTIÓN LOGÍSTICA MANUAL DEL GUARDA DE SEGURIDAD DE LA UNIVERSIDAD DEL TOLIMA	Página: 3 de 28
		Código:GL-P02-M01
		Versión: 03
		Fecha Aprobación: 22-05-2017

7. **SENTIDO DE PERTENENCIA.** Identificación con la empresa, compañeros, directivos; es trabajar siempre con alegría y entusiasmo para el cumplimiento de la misión institucional.
8. **VOCACION DE EQUIPO:** Es combinar habilidades y experiencias individuales, para producir sinergia empresarial y lograr objetivos específicos previamente planeados, con responsabilidad compartida y metas comunes.
9. **MEJORAMIENTO CONTINUO:** Es la actividad tendiente a modificar sistemáticamente sus rutinas, para el perfeccionamiento de la calidad en la prestación del servicio.
10. **DISCIPLINA:** Es ser siempre puntual, cumplir con sus obligaciones de manera adecuada, oportuna y con la eficacia necesaria para estar en condiciones de realizar las actividades que correspondan y poder desempeñarlas lo mejor posible.


3.2.2 Presentación Personal y Uniforme.

La buena presentación del guarda de seguridad hace parte de la Imagen Institucional. Portar correctamente el uniforme significa tener presente en todo momento y lugar lo siguiente:

- Gorra bien puesta, y usarla todo el tiempo.
- Corte de cabello corto.
- Afeitada diaria imprescindible.
- Camisa limpia y planchada.
- Corbata de un solo color, bien anudada y en su sitio.
- Pantalón, limpio y planchado.
- Zapatos reglamentarios, bien lustrados.
- Medias de color oscuro.

3.2.2.1 Porte de Uniforme de Diario. Mediante Resolución 03212 del 5 de octubre de 2005 de la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada se aprobó el Uniforme del Departamento de Vigilancia de la Universidad del Tolima, su diseño, colores, distintivos y demás especificaciones, así:

- **Cubre cabeza:** Gorra (cachucha) de color azul oscuro de forma circular, con inscripción “SEGURIDAD PRIVADA”, en letras de 1 cm, color amarillo.
- **Camisa:** de color azul claro, cuello para corbata sencillo, mangas cortas, con bolsillo liso sin tapa al lado izquierdo; al derecho, bordado en color amarillo, va el apellido del guarda respectivo y en la espalda, en forma paralela horizontal la inscripción “SEGURIDAD PRIVADA” estampada en amarillo, en letras de 5 cms. de alto.
- **Pantalón:** En poliéster de color azul oscuro, de corte recto, bota lisa; los dos bolsillos traseros con tapa y los laterales, en forma oblicua. Llevará además, ribetes a ambos lados, en color azul claro, de 2 cms. de ancho, desde la pretina hasta la bota.
- **Corbata:** de color azul oscuro, de un solo fondo.
- **Cinturón:** Elaborado en cuero, de color negro, de 5cm. de ancho.
- **Funda porta arma:** Confeccionada en cuero de color negro y correa de seguridad
- **Zapatos Uniforme de Diario:** Fabricados en cuero de color negro, liso de cordón.

 Universidad del Tolima	PROCESO GESTIÓN LOGISTICA MANUAL DEL GUARDA DE SEGURIDAD DE LA UNIVERSIDAD DEL TOLIMA	Página: 4 de 28
		Código:GL-P02-M01
		Versión: 03
		Fecha Aprobación: 22-05-2017

3.2.2.2 Distintivos e Identificaciones: Las características ya descritas de los uniformes, serán exclusivos del Departamento de Seguridad de la Universidad del Tolima, y no podrán ser modificados sin autorización legal. Deberán ser utilizados por los guardas durante las horas laborales en los sitios de servicio y devueltos cuando el personal salga a vacaciones, licencias, permisos, incapacidades o retiro. (Parágrafo del artículo segundo, Resolución 03212 del 5 de octubre de 2005).

- **Escudo:** Elaborado en bordado conservando el logotipo de la sociedad, de 5cm. de alto por 4 cm. de ancho, este va en el cubre cabeza.
- **Aplique:** Confeccionado en bordado de 9cm. de alto por 7cm. de ancho, este lleva el nombre logotipo (entiéndase logotipo institucional) identificando el servicio que presta, este distintivo va en la manga izquierda de la camisa.

3.2.3 Cualidades y comportamiento.


3.2.3.1 Cualidades Básicas: Las cualidades básicas del guarda de seguridad son:
PHIDA

- **Presentación:** Significa porte, buena apariencia, estatura normal, uniforme impecable, afeitada diaria, peluqueada corta, aseo corporal y modales amables pero firmes.
- **Honestidad:** Integridad, Honradez, Moralidad, Principios Éticos, Responsabilidad en el trabajo y fuera de éste.
- **Idoneidad:** Conocimientos, profesionalismo, competencia, habilidad, capacitación, experiencia, resultados y recursividad.
- **Diligencia:** Acción oportuna, actividad, cumplimiento, Iniciativa, esfuerzo, amabilidad, cortesía y buena conducta.
- **Alerta:** Estar listo y prevenido, astucia y sagacidad para actuar oportuna y eficientemente ante riesgo o acontecimientos en los que por su trabajo deba intervenir.

3.2.3.2 Cualidades y comportamiento General: El buen guarda de seguridad cumple con su deber, tiene iniciativa, es ordenado, obtiene satisfacción personal, reporta logros, no conocerá el desempleo, muestra interés permanente, tiene autocontrol de sí mismo, es tolerante, autocrítico y su crítica siempre es constructiva, es agradecido.

Entre las cualidades del comportamiento que debe cultivar el guarda de seguridad están las siguientes:

- **Puntualidad:** Recibir el turno con mínimo de 15 minutos de antelación,
- **Responsabilidad:** Cumplir las consignas; acatar las normas y órdenes del Departamento de Seguridad y Vigilancia de la Universidad y de sus Jefes Inmediatos, retirarse del puesto sólo cuando haya entregado formalmente el Turno.

 Universidad del Tolima	PROCESO GESTIÓN LOGÍSTICA MANUAL DEL GUARDA DE SEGURIDAD DE LA UNIVERSIDAD DEL TOLIMA	Página: 5 de 28
		Código:GL-P02-M01
		Versión: 03
		Fecha Aprobación: 22-05-2017

- **Confiabilidad y Empatía:** El guarda debe reflejar una imagen de seguridad, confidencialidad y confianza que permita a los miembros de la comunidad acercarse a él sin temores ante cualquier inconveniente.
- **Imparcialidad:** Ser sensato, justo, honesto, ecuánime, imparcial y objetivo al momento de rendir un informe o juzgar una situación; evitar tomar partido en situaciones complejas o desagradables.
- **Lealtad y Compromiso:** Con su trabajo, su institución y sus Jefes Inmediatos.
- **Reserva y Discreción:** Todo trabajo de seguridad, tiene carácter reservado y el Guarda, por la esencia de su trabajo se entera de lo ocurrido en su entorno; estos conocimientos deben mantenerse en reserva, por lo tanto éste debe ser reservado en lo que ve y escucha, teniendo en cuenta, discreción al hablar.
- **Buena Salud y Descanso:** La condición física es básica para la prestación de un buen servicio. La falta al servicio sin aviso previo causa traumatismo y trastorno en la programación regular, por lo tanto debe cuidar su salud física y mental. El guarda debe descansar lo necesario cuando le corresponde y avisar oportunamente cualquier inconveniente que se le presente para el correcto cumplimiento de los turnos programados. Dentro de su jornada de trabajo, debe tomar el tiempo indispensable para descansar, apoyándose en un compañero para no dejar solo el puesto y sector.


Igualmente, el buen guarda, reporta cualidades que orientan un trato amable, buenas maneras y el tacto, sin descuidar la firmeza en las decisiones o en el control del cumplimiento de las normas. Éstas son:

- **Buenos Modales:** Se refieren a la forma correcta de vestir, sentarse, estar de pie, comer, dar la mano, saludar y despedirse. En este punto la sencillez es la norma.
- **Urbanidad:** Buenas maneras de comportamiento, se debe dar ejemplo de orden, presentación y aseo, tratar con respeto y buenas maneras a todos los miembros de la comunidad universitaria y a los visitantes.
- **Cortesía y Amabilidad:** Se refiere al trato inmediato con las personas que se acercan al guarda. El trato debe ser amable y educado con las personas que le rodean. El trato amable, no se debe confundir con la permisibilidad y con los excesos de confianza con las personas.

3.2.4 Función Social del Guarda

El guarda de seguridad hace parte de la comunidad universitaria y debe conocerse por sus actos de valentía, honestidad, colaboración, responsabilidad, como también por evitar ciertos actos que van contra las normas y los reglamentos tanto institucionales como de la comunidad y el estado; debe cumplir fielmente sus deberes.

3.2.4.1 Deberes Cívicos: El guarda debe ser una persona en quien se puede confiar, por tal motivo es fundamental demostrar dicha apreciación con hechos.

 Universidad del Tolima	PROCESO GESTIÓN LOGÍSTICA MANUAL DEL GUARDA DE SEGURIDAD DE LA UNIVERSIDAD DEL TOLIMA	Página: 6 de 28
		Código:GL-P02-M01
		Versión: 03
		Fecha Aprobación: 22-05-2017

Debe ser un ciudadano modelo en el cual todos los miembros de la comunidad universitaria pueden confiar y sentir apoyo, además debe ser soporte de las autoridades y si le es posible participar activamente en actividades sociales y culturales.

3.2.4.2 Deberes Familiares: El guarda de seguridad debe poseer un equilibrio emocional que le permita solucionar correctamente todos los problemas de su trabajo sin que trasciendan a su vida familiar, lo mismo, sus situaciones familiares no deben trascender a su trabajo.


3.2.4.3 Administración del Salario: El manejo del presupuesto de gastos es primordial para una buena estabilidad, para lo cual es importante contar con todo el apoyo familiar.

3.2.5 El Desempeño Laboral

El guarda debe cumplir de la mejor forma con las normas del puesto de trabajo o servicio y con las consignas generales y específicas que le sean asignadas.

2.2.5.1 Evaluación del Desempeño: Los siguientes factores deben tenerse en cuenta para la evaluación del desempeño laboral del guarda de seguridad:

1. Presentación Personal	Uniforme
	Porte
	Aseo
2. Cumplimiento de Consignas	Relaciones
	Rendición de informes
	Conocimiento de consignas
	Puntualidad
3. Registros y Documentación	Minuta
	Libro de Consignas
	Instrucciones
	Consignas
4. Estado del Puesto de Trabajo y Dotación	Orden y aseo del puesto
	Conservación
	Armamento
	Dotación
	Manejo
5. Comportamiento General	Grado de alerta
	Diligencia
	Malicia e iniciativa
	Nivel de Riesgo
	Lenguaje
	Modales
	Cortesía

 Universidad del Tolima	PROCESO GESTIÓN LOGÍSTICA MANUAL DEL GUARDA DE SEGURIDAD DE LA UNIVERSIDAD DEL TOLIMA	Página: 7 de 28
		Código:GL-P02-M01
		Versión: 03
		Fecha Aprobación: 22-05-2017

3.2.5.2 Faltas en las que no debe caer un vigilante:

- Dormir en el puesto de trabajo (falta grave y muy frecuente)
- Inasistencia Injustificada
- Retardo para recibir el turno
- Mala Presentación
- Roces con miembros de la comunidad
- Entrega y recibo del puesto en forma inadecuada
- Embriaguez
- Desobediencia
- Recibo de visitas en el puesto de trabajo
- Ignorar las consignas
- Consumo de sustancias psicoactivas

3.2.5.3 Delitos

- Hurto con complicidad del guarda
- Pérdida del arma o munición

3.2.6 Relaciones del guarda de seguridad

3.2.6.1 Relaciones Humanas: Todo guarda de seguridad debe conocer el valor del ser humano para relacionarse adecuadamente con los demás. Ser amable, respetuoso, decente, tolerante, expresarse correctamente y ser hábil en el manejo asertivo de las dificultades.

3.2.6.2 Relaciones con los demás empleados: La regla de oro para la relación con los demás empleados es mantener un trato medio: Ni tan cercano que conduzca a la intimidad o complicidad, ni tan lejano que lleve al desconocimiento mutuo o a enfrentamiento o roces perjudiciales.


3.2.6.3 Relaciones con el Usuario: El guarda es parte importante de la imagen institucional por su relación con los usuarios, los cuales son la razón de ser de toda empresa.

3.2.6.4 Relaciones con las Autoridades: El guarda es autoridad en la empresa, regido por la normatividad interna y cobijado por la ley, pero fuera de ella es un ciudadano común. Generalmente el guarda es llamado como primer testigo ante algún hecho delictivo, por tal motivo debe colaborar ampliamente con las autoridades.

3.2.6.5 Relaciones con el Supervisor: Al superior, su superior inmediato, debe tomarlo como guía, amigo, consejero profesarle respeto y acatamiento.

3.2.7 Elementos personales básicos del guarda

- | | |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Cédula de Ciudadanía ▪ Carné de la Institución ▪ Permiso para porte de armas ▪ Libreta de bolsillo | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Libreta Militar ▪ Seguro ▪ Credencial ▪ Lapicero tinta negra |
|---|---|


 Universidad del Tolima	PROCESO GESTIÓN LOGÍSTICA MANUAL DEL GUARDA DE SEGURIDAD DE LA UNIVERSIDAD DEL TOLIMA	Página: 8 de 28
		Código:GL-P02-M01
		Versión: 03
		Fecha Aprobación: 22-05-2017

- Lista de teléfonos
- Linterna y pilas
- Celular
- Reloj
- Carne de ARL
- Radio de comunicación

3.3. ASPECTOS DEL PUESTO DE TRABAJO DEL GUARDA DE SEGURIDAD

3.3.1 Generalidades del puesto de vigilancia

- **Conocimiento de todo lo que pertenece al puesto**, en forma especial los puntos críticos y las actividades importantes.
- **Minuta:** Para el registro de todas las novedades: es un documento reservado que puede ser revisado únicamente por el supervisor, por el usuario o por quien recibe el turno.
- **Novedades y consignas:** Se deben dejar escritas en la minuta para enterar al guarda entrante de todo lo ocurrido y eventos o novedades.
 - **Consignas específicas del puesto:** Propias o exclusivas de un puesto; son conocidas únicamente por el guarda encargado de dicho puesto o sector, quien debe hacerlas cumplir.
 - **Consignas Generales:** Son permanentes y sirven de guía para un buen desempeño laboral del guarda de seguridad. (Directivas – circulares)
- **Descuido del puesto:** Escuchar radio, leer revistas o periódicos lo entretienen y hacen que descuide su trabajo y puede ser sorprendido por delincuentes. El descuido ocasiona faltas y aumenta los niveles de riesgo.
- **Visitas:** Totalmente prohibidas.
- **Vehículos:** Durante el servicio está prohibido conducir vehículos.
- **Recorrido:** Al recibir el puesto el guarda debe efectuar un recorrido por el sector para enterarse del estado en que lo recibe.
- **Archivo:** Se deben conservar todos los documentos que contienen instrucciones y normas de cumplimiento en el servicio.
- **Supervisor:** A quien se le deben informar todas las novedades.
- **Acatamiento de órdenes y consignas:** Se deben aceptar con respeto las observaciones que le haga el supervisor o el usuario y proceder de inmediato a su cumplimiento.
- **Acciones preventivas y correctivas:** Se debe permanecer en constante actividad y utilizar su iniciativa en pro del buen servicio.
- **Verificación de hechos y causas:** No confiar sólo en versiones de terceros, siempre hay que hacer las comprobar que sean necesarias.

 Universidad del Tolima	PROCESO GESTIÓN LOGÍSTICA MANUAL DEL GUARDA DE SEGURIDAD DE LA UNIVERSIDAD DEL TOLIMA	Página: 9 de 28
		Código:GL-P02-M01
		Versión: 03
		Fecha Aprobación: 22-05-2017

- **Orden:** El puesto de trabajo debe permanecer siempre aseado y en orden.
- **Controles:** El guarda debe conocer la ubicación y manejo de las llaves de paso, interruptores y extintores.
- **Autoridad:** No permitir la entrada de personas que aducen ser autoridad sin comprobarlo, especialmente en los turnos de la noche o en los festivos.
- **Incidentes:** informar de inmediato y dejar los registros para conocimiento y correctivos.
- **Cambio de dirección:** Al cambiar el lugar de residencia, informar de inmediato al supervisor, para la programación de turnos y para atender posibles situaciones de emergencia.

3.3.2 Turnos y Relevo del Puesto

3.3.2.1 Turnos.

Se presta el servicio por lapsos de 8 horas, completando así 40 horas semanales, lo cual no incluye los recargos, extras, festivos, dominicales, compensatorios, se trabaja 8 x 24 o con las excepciones que programe el jefe de seguridad.

Los turnos establecidos por la Universidad del Tolima son los siguientes y se debe dar estricto cumplimiento:


TURNOS	06:00 A 14:00	14:00 A 22:00	22:00 A 06:00
--------	---------------	---------------	---------------

3.3.2.2 Actividades de los relevos.

1. Leer la minuta detenidamente
2. Entregar el arma de dotación descargada y radio de comunicaciones
3. Quien recibe, indagar y escuchar novedades.
4. Hacer ronda conjunta por el sector que se recibe.
5. Quien recibe y quien entrega, deben estar en condiciones físicas y mentales normales
6. Firma de quien recibe de conformidad.

Para recibir un puesto de servicio correctamente, quien recibe debe llegar con la debida anticipación para cumplir todos los pasos del procedimiento

- **Arma:** Verificará el arma de dotación: estado, funcionamiento, número, munición, funda, cinturón y permiso de porte.
- **Inventario del puesto y del sector:** Carpa, impermeables, linternas, pilas, herramientas, llaves, pito, libro de minuta y órdenes y cuadros de control.
- **Recorrido para verificar estado:** ventanas, puertas, rejas, chapas, candados, seguros, luces, llaves, llaves de paso, interruptores, extintores.

 Universidad del Tolima	PROCESO GESTIÓN LOGÍSTICA MANUAL DEL GUARDA DE SEGURIDAD DE LA UNIVERSIDAD DEL TOLIMA	Página: 10 de 28
		Código:GL-P02-M01
		Versión: 03
		Fecha Aprobación: 22-05-2017

- **Norma:** No se debe recibir nada sin hacer comprobaciones personalmente. Esto le evitará muchísimos problemas.
- **Firma de la Minuta:** El guarda entrante debe anotar el recibo del puesto según los datos suministrados por el saliente. La firma se hace en conjunto. El guarda saliente no puede retirarse del puesto sin exigir que el entrante haya estampado la firma del recibido.

3.3.3 Redacción de Informes

Es clave en la seguridad para establecer causas y fallas, eventualidades, imprevistos y novedades. Todo buen informe debe ser:

- **Oportuno:** Decisión o acción correctiva inmediata.
- **Preciso:** Informar solo los hechos.
- **Conciso:** Breve y concreto, sin palabras de adorno.
- **Claro:** Lenguaje sencillo, sin lugar a dobles interpretaciones
- **Completo:** Debe responder a: Quién, con quién, qué, cómo, cuándo, dónde, por qué y para qué.

3.3.3.1 Elaboración de informes

El guarda llega al lugar del incidente, empieza a registrar los sucesos pasados y los que se van presentando en adelante; ordena cronológicamente los datos recolectados, utilizando los formatos pre impresos como la minuta o libro diario de novedades que se encuentra en todos los puestos.

3.3.4 Rondas y Patrullaje.


Las rondas y patrullajes deben ser permanentes y tienen como objetivo:

- Proteger la vida y propiedad de los miembros de la comunidad universitaria.
- Prevenir el delito dentro de las instalaciones de la institución.
- Detectar intentos o violaciones a la seguridad.
- Apoyar al vigilante que tiene problemas en su puesto.
- Atender puntos de activación del sistema de alarma.

Para efectuar un buen patrullaje se debe conocer:

- Entradas y Salidas.
- Equipos contra incendio y saber utilizarlos
- Equipos de emergencia y primeros auxilios.
- Tableros de control e interruptores de la energía.
- Llaves de control de agua, gas y otros combustibles.
- Sistemas de alarma.
- Medios de comunicación.
- Puntos críticos.

Pautas a tener en cuenta para realizar patrullajes:

 Universidad del Tolima	PROCESO GESTIÓN LOGÍSTICA MANUAL DEL GUARDA DE SEGURIDAD DE LA UNIVERSIDAD DEL TOLIMA	Página: 11 de 28
		Código:GL-P02-M01
		Versión: 03
		Fecha Aprobación: 22-05-2017

- Realizarlo de abajo hacia arriba.
- Informar cualquier anomalía por mínima que sea.
- No recibir regalos de nadie.
- Seguir normas de cortesía y ética.
- Manejar los puntos críticos con precaución.
- No asumir el papel de héroe.
- Andar muy alerta, escuchar y observar cuidadosamente
- Comprobar todo hecho.
- Comprobar las causas de hallar puertas abiertas, si deberían estar cerradas.
- Averiguar los motivos de que en horas no hábiles, como dominicales, festivos o muy tarde en la noche, hayan personas en las oficinas.

3.3.5 Autoridad legal del guarda

El guarda privado no es autoridad: lo establece la ley en forma específica, pero puede:

- Actuar como testigos o denunciante.
- Apoyar a las autoridades, lo cual no implica recibir delegación de autoridad.
- Su condición de guarda, sólo tiene valor dentro de la Institución
- Los guardas no pueden conducir interrogatorios ni exposiciones.
- El guarda sólo puede elaborar informes que se entregan a las autoridades.

3.3.5.1 Testimonio o denuncia: Es la aseveración mediante la cual se da fe a un hecho; como testigo presencial al guarda le corresponde la tarea de informar sobre las circunstancias en que sucedieron los hechos. Cuando la declaración se hace ante la autoridad, cobra la fuerza de testimonio y se rinde bajo la gravedad de juramento. Si llegase a ocultar la verdad o a mentir, puede hacerse acreedor a sanción penal. El testigo no comparece con abogado.


La denuncia es una obligación legal, no es potestativa. El denunciante no debe calificar el delito, simplemente narra lo ocurrido. De la denuncia se levanta un acta firmada por el denunciante, por quien la recibió y por el funcionario público que atestigua que lo escrito es realmente lo denunciado.

3.3.5.2 Detención, Arresto o Captura: Es una aprehensión física de una persona para presentarla ante la autoridad competente. Solo se puede privar de la libertad con una orden escrita por la autoridad competente.

Los guardas privados manejan la figura de flagrancia o casi flagrancia, que da facultades para la detención. En tales casos se elabora un informe que luego será remitido a la autoridad competente; el guarda actúa como testigo y si es muy grave se entabla la demanda correspondiente.

3.3.6 Qué hacer en la escena del delito.

- Aislar la escena para que nadie pueda destruir las evidencias
- Anotar todo lo de la escena y si es posible tomar fotos.
- Llamar al superior y la policía.

 Universidad del Tolima	PROCESO GESTIÓN LOGÍSTICA MANUAL DEL GUARDA DE SEGURIDAD DE LA UNIVERSIDAD DEL TOLIMA	Página: 12 de 28
		Código:GL-P02-M01
		Versión: 03
		Fecha Aprobación: 22-05-2017


3.3.7 Dotaciones y equipo de vigilancia

- Uniforme completo con placa individual
- Radio de comunicaciones, pito, linterna y pilas
- Arma y munición
- Teléfono
- Equipo de invierno
- Escritorio y muebles
- Tablero y llaves
- Manual
- Minuta o libro del sector
- Agua

3.3.7.1 Arma de dotación.

Pautas a tener en cuenta para el manejo del arma:

- No consumir licor, cuando porte armas.
- No jugar con ellas, puesto que son herramientas de trabajo.
- Verificar que en el puesto de trabajo, el arma siempre esté cargada.
- Manejar el arma como si estuviera sin seguro.
- No apuntar si no se va a disparar.
- En caso de pérdida, denunciar el hecho de inmediato ante autoridad competente y ante las instancias correspondientes de la Institución.
- Mostrar el salvoconducto a las autoridades, cuando ellas lo requieran
- No amenazar con el arma a ninguna persona.
- Abstenerse de intervenir con el arma, en problemas ajenos al puesto de trabajo.
- Hacer uso del arma, sólo en casos de legítima defensa de su vida o de su integridad, siempre y cuando el agresor le pueda quitar la vida o causarle graves daños y cuando no exista otra forma de contrarrestar la amenaza.
- No portar el arma fuera del puesto. Llevarse el arma a la casa constituye falta grave.
- Ser precavido con el cuidado y protección del arma para evitar su pérdida o robo; no alejarse del puesto y nunca dejar el arma abandonada.
- **Mantenimiento del arma de dotación:**
 - Verificar las partes móviles.
 - Probar martillo y disparador.
 - Constatar que el cañón esté libre de obstrucciones.
 - Revisar el estado de la munición.
 - Revisar la porta-arma o chapuza.
- **Permiso de porte:** La Universidad del Tolima obtiene y renueva los salvoconductos de las armas ante INDUMIL, a través de la Sexta Brigada, de acuerdo a sus fechas de vencimiento.

 Universidad del Tolima	PROCESO GESTIÓN LOGÍSTICA MANUAL DEL GUARDA DE SEGURIDAD DE LA UNIVERSIDAD DEL TOLIMA	Página: 13 de 28
		Código:GL-P02-M01
		Versión: 03
		Fecha Aprobación: 22-05-2017

El salvoconducto es único por cada arma; se debe llevar en todo momento y presentarlo ante la autoridad cuando así se requiera.

- **Responsabilidad legal sobre el manejo del arma:** La única persona que responde es quien dispara, por eso se debe saber porque se dispara.

“El arma es un instrumento de disuasión: se podrá utilizar sólo en caso de grave e injusta agresión y ante el riesgo inminente de perder la vida o sufrir graves daños en la integridad corporal. Además, la defensa debe ser proporcional a la ofensa”.

3.3.7.2 Radios de Comunicación: El radio de comunicación es un recurso asignado al personal de seguridad, con licencia del Ministerio de Comunicaciones. El radio debe ser utilizado exclusivamente para comunicaciones oficiales, para lo estrictamente necesario y con sumo cuidado, ya la información puede ser captada por todos quienes utilicen la misma frecuencia.

Los códigos de utilización obligatoria para la comunicación son los siguientes:

R1 Rectoría
S1 Jefe de Servicios Administrativos
S2 Jefe de Seguridad
S5 Jefe mantenimiento
Base Oficina

Los sectores para vigilancia están divididos e identificados como sigue:

SECTOR 01: Portería Principal.

SECTOR 02: Portería Peatonal.

Sector 04: Bloque 31A, 31B, 20, 23, 24, 25, 26, 29, 30, Banco popular, teatrino.

Sector 05: Rectoría, Casa de Maderas I y II, Laboratorio de Hidráulica, Parqueadero, Centro Médico, vía la castellana, Terrazas de Rectoría, Cancha Auxiliar, Bloque 22.


Sector 06 : Aula máxima, aula múltiple, biblioteca, bloques, 01, 02, 03, 04, 05, 06, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, y 19 Rotonda de Medicina, Jardín Botánico, Coliseo, Parque Ducuara, y Gimnasio de Estudiantes, Rotonda de Veterinaria.

Sector 07: Bloques 33 A, 33 B, Restaurante.

Sector 08: Portería la María, Facultades.

Códigos de identificación internos:

Delta 1 Jefe División Bienestar Universitario
Delta 2 Emergencias, asistente
Delta 3 Jefe Salud Ocupacional
Delta 4 Asistente Sección Bienestar Universitario

 Universidad del Tolima	PROCESO GESTIÓN LOGÍSTICA MANUAL DEL GUARDA DE SEGURIDAD DE LA UNIVERSIDAD DEL TOLIMA	Página: 14 de 28
		Código:GL-P02-M01
		Versión: 03
		Fecha Aprobación: 22-05-2017


Algunos códigos de comunicación como los siguientes:

- 800 Saludo
- 801 Donde se encuentra
- 802 Que actividad realiza
- 803 Puntos de encuentro
- 804 Apoyo en
- 805 Incendio en
- 806 Encapuchado en
- 807 Persona enferma
- 808 Presencia de jefe en
- 809 Positivo
- 810 Vehículo sospechoso
- 811 Riña en
- 812 Detonación en
- 813 Consumo de alucinógenos en
- 814 Llamada
- 815 Vehículo para transporte
- 816 Persona armada
- 817 Alerta mensaje
- 818 Quien modula
- 819 Sospechoso
- 820 Llamar a la policía
- 821 Afirmativo
- 822 Negativo
- 823 Falta de iluminación en
- 824 Entregar armamento
- 825 Recoger armamento
- 826 Peligro
- 827 Hurto – robo
- 828 Vehículo mal parqueado
- 829 Estoy en el baño
- 830 Prender luces
- 831 Apoyo
- 832 Están pagando

3.3.7.3 La Credencial: Es el documento de identificación del guarda. No debe usarse para fines particulares y no puede ser prestada a otras personas.

- **Vigencia:** La credencial tiene periodo de vigencia fijo; si se deja vencer porque pierde su valor. En caso de extravío debe colocarse de inmediato la denuncia.
- **Renovación:** La renovación se tramita anualmente ante la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, para cada vigilante, con los siguientes documentos: Cédula de ciudadanía, diploma del curso realizado y archivo plano con los datos.
- **Devolución:** La credencial debe ser devuelta a la División de Servicios Administrativos al dejar el cargo. La credencial es personal e intransferible; es otorgada para el servicio exclusivo en la Universidad del Tolima.

3.4 CAPACITACIÓN ESPECÍFICA EN EL PUESTO DE TRABAJO DEL GUARDA DE SEGURIDAD

 Universidad del Tolima	PROCESO GESTIÓN LOGÍSTICA MANUAL DEL GUARDA DE SEGURIDAD DE LA UNIVERSIDAD DEL TOLIMA	Página: 15 de 28
		Código:GL-P02-M01
		Versión: 03
		Fecha Aprobación: 22-05-2017

La capacitación especializada es obligatoria y continua para el ejercicio de la vigilancia. Se debe cumplir lo establecido en materia de capacitación, por la Resolución 02596 del 11 de diciembre de 2003 del Ministerio de Defensa. (Ver aparte 3.1 de este Manual).

El guarda de seguridad debe tener formación teórica y práctica en las áreas afines que se enuncian a continuación:

3.4.1 Derechos Humanos:

Conocer los principios, preceptos y reglas que intervienen en las relaciones humanas, facultades naturales de las personas para hacer su voluntad, a no ser que lo prohíba la ley lo impida el respeto por el derecho ajeno.

Son derechos humanos básicos : La vida, la libertad y la seguridad, libertad de conciencia, de culto, expresión, información, reunión, asociación, movimiento, trabajo, escogencia, de profesión u oficio, enseñanza, aprendizaje, investigación, cátedra, igualdad ante la ley, intimidad, personalidad, honra, paz, reclamación, habeas corpus, elegir y ser elegido, salud y seguridad social.

3.4.2 Primeros Auxilios

El guarda de seguridad debe saber prestar la primera ayuda a cualquier persona en caso de accidente o emergencia médica; de ello puede depender la vida de una persona.

3.5 DE LA SEGURIDAD INSTITUCIONAL

El guarda debe ser conocedor de los planes de seguridad y de emergencia de la institución, cumplir y hacer cumplir sus protocolos.


3.5.1 De los Planes de Seguridad en General

En los planes de seguridad es fundamental definir: la distribución de los guardas, puestos de vigilancia, el armamento, las misiones específicas de cada guarda y las consignas.

PREVENCIÓN + ACCIÓN = RESULTADOS DE SEGURIDAD
--

5.1.1.1 Prevención: Es la función primaria del guarda. Prevenir significa prepararse con anticipación para cualquier eventualidad, o alertar a las personas que están bajo alguna amenaza para que estén en condiciones en enfrentar el peligro con probabilidades de éxito.

- **Prevención pasiva:** En esta etapa el guarda mira y observa para obtener información para actuar.
- **Prevención pasivo - activa:** El guarda tratará de atender los problemas, indicar que hacer, ayudar a solucionarlos y aconsejar el mejor camino a seguir.

 Universidad del Tolima	PROCESO GESTIÓN LOGÍSTICA MANUAL DEL GUARDA DE SEGURIDAD DE LA UNIVERSIDAD DEL TOLIMA	Página: 16 de 28
		Código:GL-P02-M01
		Versión: 03
		Fecha Aprobación: 22-05-2017

- **Prevención activa:** El guarda anuncia el peligro, ordena retirarse del sitio de riesgo y hace cumplir las normas contenidas en el plan de seguridad. Utiliza algún mecanismo de prevención (que no sean disparos al aire)

3.5.1.2 Acción: Se aplica lo aprendido en la capacitación y el entrenamiento, lo mismo que la experiencia.

- **Acción pasiva:** Amparar, conservar, cuidar, guardar y mantener, para preservar lo que se ha puesto bajo su cuidado.
- **Acción pasivo - activa:** Controlar, requisar, intimar, contener, retener para defender el objeto de su misión.
- **Acción activa:** Inspección, investigación y denuncia a autoridad competente de hechos que ameriten su conocimiento.

3.5.1.3: Resultados de seguridad: Toda acción debe ser informada, para luego ser discutida con el fin de tener una mejora continua. Pueden clasificarse en:

- **Resultados pasivos:** Se informa, investiga y analiza.
- **Resultados- pasivo- activo:** se hace denuncia y se hacen los ajustes necesarios para buscar el cambio hacia lo mejor.
- **Resultados activos:** Se corrigen errores y se mejora en aspectos sustanciales con el propósito final de disuadir


La secuencia de los resultados es:

PREVENIR – PRESERVAR – PROTEGER – DEFENDER PARA DISUADIR

3.5.2 Prevención de Pérdidas

Una tarea importante de seguridad es evitar pérdidas causadas por robos, hurtos, daños, lesiones, perturbaciones, accidentes, desastres y descuidos; por ello la Institución debe contar con varios PLANES DE SEGURIDAD, ejemplos:

- Seguridad física o de instalaciones
- Emergencias y desastres naturales
- Prevención y acción en caso de incendios
- Manejo de crisis: atentados, bombas, secuestros
- Seguridad para eventos
- Evacuaciones parciales o totales por emergencias
- Protección a directivos
- Defensa

 Universidad del Tolima	PROCESO GESTIÓN LOGÍSTICA MANUAL DEL GUARDA DE SEGURIDAD DE LA UNIVERSIDAD DEL TOLIMA	Página: 17 de 28
		Código:GL-P02-M01
		Versión: 03
		Fecha Aprobación: 22-05-2017

3.5.3 Prevención de Accidentes

El guarda es actor fundamental en todo plan de seguridad; por tanto, debe conocer a profundidad las normas correspondientes de la Sección de Salud Ocupacional y Bienestar Universitario en cuanto a protección y prevención de accidentes laborales.

3.5.4 Controles

3.5.4.1 Control de Accesos (Portería): Se puede referenciar en los siguientes ítems:

- Identificación y control de visitantes y empleados
- Vigilancia de movimientos en el área visual interior
- Orientación, guía y control de ingreso
- Control, registro y requisa de paquetes
- identificación y control de vehículos.

3.5.4.2 Control de Motines: El guarda no puede acabar un motín, o manifestación hostil, su función básica es mantenerse alerta a cualquier situación delictiva, vandálica o de riesgo inminente, para prestar apoyo; debe ceñirse al plan establecido por la institución para este tipo de eventualidades.

3.5.4.3 Identificación de Puntos Críticos: Puesto que es imposible cuidar todo, el guarda debe enfocarse primordialmente en puntos o sectores de alto nivel de riesgo. Estos riesgos pueden ser:


- Sistemas de agua, de energía, de iluminación, de teléfonos, de alarmas
- Sitios de comunicación
- Oficinas de los Directivos
- Sitios con manejo de información o valores
- Centros de datos o de sistemas
- Barreras perimétricas y sitios inseguros (potreros, vías de acceso no autorizadas)
- Sitios con equipos
- Puntos débiles que pueden volverse vulnerables

3.5.4.4 Barreras perimétricas: Creadas para retener intentos de penetración ilegal a la Institución. Si tales intentos ocurriesen, las barreras darán el tiempo para una reacción oportuna.

3.5.4.5 Iluminación protectiva: Deberán cubrir zonas de alto riesgo y ubicarse de forma que no encandile a los guardas; se debe rendir informe periódico sobre sus fallas. El guarda debe ubicarse en la parte posterior a las luminarias para poder ver sin ser visto.

3.5.4.6 Puertas y Ventanas: Constantemente el guarda deberá revisar chapas, candados, rejas, ventanas, seguros y alarmas. Cualquier novedad debe ser investigada e informada inmediatamente, dejando el registro respectivo.

3.5.4.7 Control de Llaves: La Institución establecerá un control estricto para el manejo de llaves: Definir responsables de su manejo en cada dependencia y que sólo existan las copias

 Universidad del Tolima	PROCESO GESTIÓN LOGÍSTICA MANUAL DEL GUARDA DE SEGURIDAD DE LA UNIVERSIDAD DEL TOLIMA	Página: 18 de 28
		Código:GL-P02-M01
		Versión: 03
		Fecha Aprobación: 22-05-2017

autorizadas. En caso de pérdida de llaves, se debe dar aviso inmediato para el cambio de guardas correspondiente si fuese necesario, establecer responsabilidades.

3.5.4.8 Basuras y Desperdicios: Determinar un solo sitio para ubicar los contenedores de basuras y desperdicios, estar alerta sobre anomalías que puedan presentarse en ese sitio.

3.5.4.9 Parqueadero: El parqueadero oficial de la Institución deberá tener puertas con seguridad e iluminación permanente para su control.

3.5.4.10 Drogas y Narcóticos:

Las drogas y narcóticos más comunes son:

Pegantes	Opio	Píldoras
Heroína	Jarabes con droga	Estimulantes
Codeína	Marihuana	Anfetaminas
Morfina	Pócimas de borrachero	Calmantes
Cocaína	LSD	Depresivos
DMT	STP	Barbitúricos

El guarda debe conocer el problema y contribuir a contrarrestarlo dentro de su competencia, de conformidad con las políticas y lineamientos Institucionales.

3.5.5 DEL MANEJO DE LAS EMERGENCIAS – CALAMIDADES Y DESASTRES

El guarda debe ser un buen conocedor de lo estipulado por la Institución en cuanto a planes de emergencias y manejo de calamidades y desastres.


3.5.5.1 Amenaza de bombas: Procedimiento a seguir en caso de amenaza telefónica:

- No interrumpir a quien hace la amenaza.
- Obtener de él, los máximos de detalles: ubicación, tipo artefacto, hora explosión.
- Hacerle notar que afectará a muchas personas.
- Informar inmediatamente a las autoridades competentes.
- Después de la llamada, tratar de recordar: identificación, origen, tono, lenguaje, forma, acento, manera, ruidos de fondo.

Situación 1: Ante amenaza de bomba, el guarda deberá:

- Avisar de inmediato al Jefe o Supervisor y esperar de lo que se resuelva.
- Si el jefe ordena pedir colaboración de organismos competentes (Policía- DAS- SIJIN- Bomberos), proceder de inmediato.
- Como medida primaria, realizar un recorrido interno por la dependencia, en busca de bolsas, bultos o paquetes sospechosos, con apariencia artefactos explosivos.

Situación 2: Al detectar un posible artefacto explosivo se organizará la evacuación procediendo de la siguiente manera:

 Universidad del Tolima	PROCESO GESTIÓN LOGÍSTICA MANUAL DEL GUARDA DE SEGURIDAD DE LA UNIVERSIDAD DEL TOLIMA	Página: 19 de 28
		Código:GL-P02-M01
		Versión: 03
		Fecha Aprobación: 22-05-2017

Primero, abrir todas las puertas de la entrada principal, permaneciendo un Vigilante con un intercomunicador en el lugar, para organizar la evacuación y recibir a los especialistas.

Segundo: Proceder con tranquilidad y con tono de voz claro y sereno para informar a los usuarios que deben retirarse del edificio, caminando y en orden.

Exhortar a, quienes se van retirando, que dejen libre los accesos.

Comenzar a dar aviso por los sectores más próximos al artefacto y sucesivamente alejándose del mismo.

Hacer especial énfasis en la circulación por las escaleras, solicitando que se camine y no se corra, para evitar estampidas. De ser posible, apostar personal en las escaleras para dirigir la evacuación.

Situación 3: Si el artefacto está próximo a la entrada principal, realizar la evacuación por una salida alternativa. En este caso, apostar un vigilante en dicha salida

Si la amenaza de bomba llega escrita, tratar de no tocar el papel y entregarlo al jefe de seguridad.

3.5.5.2 Apagones: Si en el sitio no se dispone de sistema de emergencias para iluminación, el guarda debe portar su linterna y dirigirse cautelosamente a los puntos críticos.

3.5.5.3 Incendio: El fuego es alimentado por el oxígeno y diferentes tipos de combustibles. Si éstos son removidos, el fuego se extingue. En caso de incendio, si es posible, el guarda debe remover el combustible, eliminar el oxígeno y enfriar el material que se esté quemando. El guarda debe estar familiarizado con:

- Salidas de emergencia
- Ubicación de extintores, hidrantes, gabinetes y mangueras
- Equipos de emergencia
- Plan de evacuación


Prevención y control de incendios:

Prevención fase uno: Definir y mantener actualizado un relevamiento en las zonas de alto riesgo de incendio (zonas rojas), en coordinación con el Jefe del área.

Tener en cuenta los sitios depósitos o se almacenan materiales inflamables (combustibles, papel, madera), centros de distribución o generadores de energía (tableros de distribución eléctrica, fuentes de calefacción). Ejemplos: bibliotecas, archivos, depósitos de mercaderías, depósitos de combustible, laboratorios, salas de máquinas, subestaciones, calefactores. Estas zonas deben marcarse en color rojo (Zonas de prevención de accidentes).

Prevención fase dos. Ejercer control y revisión diaria sobre los elementos y sistemas de prevención:

Permanencia de los extintores en los lugares designados, su estado de funcionamiento en casos de ser necesario, y vigencia de las recargas;

 Universidad del Tolima	PROCESO GESTIÓN LOGÍSTICA MANUAL DEL GUARDA DE SEGURIDAD DE LA UNIVERSIDAD DEL TOLIMA	Página: 20 de 28
		Código:GL-P02-M01
		Versión: 03
		Fecha Aprobación: 22-05-2017

Ubicación de las mangueras contra incendio; que se encuentren en sus respectivos sitios cerrados pero visibles, con los precintos y en perfecto estado

Que las zonas o lugares donde se ubican los elementos contra incendios, no sean obstaculizados por muebles o materiales que impidan el acceso y extracción. Si se detectan irregularidades en los puntos detallados el vigilante dejará por escrito en los registros correspondientes y dará aviso inmediato a su Jefe.

Control fase 1 En caso de recibir un aviso sobre el inicio de un incendio:

- a) Buscar que quien da el aviso se calme, que indique el lugar exacto del foco del incendio y sus posibles causas
- b) Explicarle a quien avisa, cómo usar un extintor (si es posible hallarlo cerca).
- c) En cuanto sea posible, cortar la energía eléctrica y pedirle a las personas que se retiren en calma del lugar.
- d) Solicitar apoyo a otro vigilante; que acuda con un extintor mata fuegos, linterna, intercomunicador y las llaves del tablero de distribución eléctrica, para el corte de energía.
- e) Mantenerse intercomunicado permanentemente entre los vigilantes.
- f) Dar aviso inmediato a bomberos (ver Situación 5 de este mismo procedimiento)
- g) Tomar las llaves de las puertas de ingreso a la dependencia y si las características del siniestro lo requieren, abrir todas las puertas, para una posible evacuación.
- h) Dar aviso a las autoridades y al Jefe, y estar alerta a la llegada del cuerpo de bomberos para facilitar su ingreso.


Control fase 2: El Vigilante deberá:

- a) Procurar apagar el fuego, si las dimensiones del mismo no suponen riesgo físico. El fuego se puede extinguir fácilmente, al actuar rápidamente, cuando recién se inicia.
- b) Si la propagación es rápida, no se debe intervenir directamente. La labor del vigilante, en este caso, es guiar con calma y seguridad a las personas, para que se salgan del edificio caminando y se retiren de la zona.
- c) Avisar al resto de las personas para que se retiren al exterior del edificio, cuando la propagación se extiende.

Control fase 3: Aviso a bomberos.

- a) Ante la confirmación de un incendio, se deberá llamar de inmediato al Cuerpo de Bomberos, indicando el sitio exacto del fuego y si le es posible, indicar qué tipo de material que se está consumiendo y qué otro tipo podría consumirse.
- b) El Vigilante que llama a bomberos deberá identificarse (nombre, apellido y cargo) y describir las características del incendio, ej. instalación eléctrica o de gas, depósito de combustible o papel, explosión, etc.
- c) Cerciorarse de que no haya personas atrapadas; de lo contrario, indicar a los bomberos donde están. Mientras llegan los bomberos, intentar el rescate siempre y cuando no haya peligro para su integridad física.

IDENTIFICACION DE INCENDIOS Y TIPOS DE EXTINTORES

 Universidad del Tolima	PROCESO GESTIÓN LOGÍSTICA MANUAL DEL GUARDA DE SEGURIDAD DE LA UNIVERSIDAD DEL TOLIMA	Página: 21 de 28
		Código:GL-P02-M01
		Versión: 03
		Fecha Aprobación: 22-05-2017

CLASE	MATERIAL COMBUSTIBLE	TIPO DE EXTINTOR	AGENTE EXTINTOR	COLOR DEL EXTINTOR
A	SÓLIDOS: Lana, papel, basura textiles, plásticos, madera	- A ABC	Agua a presión P.Q.S	Verde o plateado. Amarillo.
B	LIQUIDOS INFLAMABLES Derivados del petróleo: aceites, grasas, ceras, gasolina, ACPM, gas.	1. ABC. 2. BC. 3.CO2(Dióxido de Carbono) 4. SOLKAFLAM	1- P.Q.S.* 2- P.Q.S. 3- GAS. 4- GAS.	1-Amarillo. 2-Rojo con manómetro. 3-Rojo sin manómetro. 4- Blanco.
C	EQUIPOS ELECTRICOS O ELECTRONICOS: Máquinas eléctricas computadores, redes y tomas eléctricas, tableros de tacos	1. ABC. 2. BC. 3.CO2(Dióxido de Carbono) 4. SOLKAFLAM Nota: más efectivo y no corrosivo: Solkaflam.	1- P.Q.S.* 2- P.Q.S. 3- GAS. 4- GAS.	1-Amarillo. 2-Rojo con manómetro. 3-Rojo sin manómetro. 4- Blanco.

*P.Q.S. Polvo Químico Seco

2.5.5.6 Siniestros

Situación 1: En casos siniestros de cualquier índole (Terremotos, huracanes, inundaciones, etc.) delimitar y señalizar las áreas siniestradas y no permitir el ingreso de personas ajenas a la situación. Realizar una inspección ocular preliminar, para constatar la existencia de posibles rupturas de mampostería, vidrios o mobiliario etc. Valorar si no se corre peligro para socorrer a personas lesionadas y retirarlas de la zona. Solicitar a otro vigilante o usuario que llame a emergencias médicas y a Bomberos; cortar la corriente eléctrica de la zona en prevención de accidentes eléctricos o incendios. Pedir ayuda a otras personas para que colaboren en la evacuación de heridos, o dar aviso de la existencia de personas atrapadas.


3.5.5.7 Técnicas de búsqueda y registro

- Inspeccionar el área aledaña sin tomar nada
- Reportar cualquier cosa sospechosa
- No dejar nada con llave
- Si se localiza un objeto sospechoso, no tocarlo, ni asumir que es lo único; informar inmediatamente.

3.5.5.8 Evacuación (Cómo proceder)

- Mantener la calma
- Seguir el plan de evacuación
- Seguir las rutas de evacuación

3.5.6 Clasificación General de Amenazas

 Universidad del Tolima	PROCESO GESTIÓN LOGÍSTICA MANUAL DEL GUARDA DE SEGURIDAD DE LA UNIVERSIDAD DEL TOLIMA	Página: 22 de 28
		Código:GL-P02-M01
		Versión: 03
		Fecha Aprobación: 22-05-2017

3.5.6.1 Artificiales

Alcance	Individual o local	Asesinato, secuestro, asalto extorsión, atraco, robo.
	General o colectivo	Huelgas, motines, asaltos, masacres, incursiones.
Causa	Intencional o provocada	Incendio, sabotaje, terrorismo, amenaza de bombas.
	Fortuita o accidental	Incendio, averías, explosión, cortos, chispas, roturas.

3.5.6.2 Naturales

Previsibles	Inundaciones, avenidas, deslizamientos, derrumbes.
No Previsibles	Terremotos, huracanes, tempestades, maremotos, rayos, erupciones volcánicas.

3.5.7 Nivel de Riesgo.

Los niveles de riesgo, de obligatorio conocimiento de los vigilantes, son los siguientes:

1. Incipiente	No hay amenaza, es una situación fácilmente manejable
2. Moderado	La amenaza es casual, posibilidad de peligro
3. Tolerable	Indicios de amenaza, peligro o probabilidad de peligro
4. Grave	Atentados y anónimos; amenaza materializada
5. Peligroso	Amenazas frecuentes y graves; situación crítica.

3.5.8 INFORMACION AL PÚBLICO Y USUARIOS POR PARTE DEL VIGILANTE

Es una de las tareas fundamentales de vigilancia, por lo que se debe estar atento al ingreso de las personas a las dependencias de la Universidad.


3.5.8.1 Situación 1: Si el Vigilante advierte personas que desconocen el edificio, deberá indicarles cómo llegar al sitio y orientarlas para consultas o trámites, si posee la información. En el trato con los usuarios y público en general tener en cuenta:

Ser amable y cordial, escuchar atentamente y evitar las discusiones innecesarias
 Dar explicaciones o indicaciones exactas y completas, sin improvisar
 No ordenar sino informar y sugerir; no suscitar temor sino confianza.
 Ofrecer respuestas oportunas, claras y precisas.
 Asegurarse de que el usuario comprendió y está satisfecho con la información recibida.

3.5.8.2 Situación 2: Si el Vigilante no posee la información requerida, deberá indicarle al usuario dónde pueden atenderlo u orientarlo.

3.5.9 CONTROL E INSPECCION DE BIENES DE PROPIEDAD DE LA INSTITUCIÓN O DE FUNCIONARIOS, ESTUDIANTES Y DOCENTES.

El personal de vigilancia, podrá solicitar a cualquier persona que se halle dentro del campus, que muestre el contenido de bolsos, bultos, paquetes, cajas o similar, sin importar el vínculo de persona con la Institución, dado que la tarea es preventiva y no punitiva.

 Universidad del Tolima	PROCESO GESTIÓN LOGÍSTICA MANUAL DEL GUARDA DE SEGURIDAD DE LA UNIVERSIDAD DEL TOLIMA	Página: 23 de 28
		Código:GL-P02-M01
		Versión: 03
		Fecha Aprobación: 22-05-2017

3.5.9.1 Situación 1: En los casos relacionados en el párrafo anterior, se procederá acompañado de otro vigilante, que actuará como testigo del procedimiento que se realizará en un lugar donde se preserve la integridad de los participantes y evite la intromisión de terceros. El Vigilante solicitará a la persona, que vacíe ella misma el contenido, sin intervenir directamente sobre los objetos existentes.

Si existieren razones que generen dudas sobre la propiedad del objeto, el portador deberá demostrar en qué calidad lo porta. Si ello no fuere posible, el objeto permanecerá en depósito en el servicio de vigilancia, asumiendo éste las obligaciones civiles correspondientes. Una vez determinada la titularidad, el objeto será entregado a su propietario o tenedor legítimo.

Del procedimiento anterior se dejará constancia escrita identificando plenamente a las personas intervinientes, del artículo con todas sus características. Si el portador se negara a firmar, se dejará constancia de tal circunstancia en el acta, copia de la cual se entregará al portador del bien, para su futura reposición al demostrar su tenencia de buena fe.

3.5.9.2 Situación 2: Si un funcionario al salir porta algún equipo u objeto de la Institución, el personal de vigilancia procurará ubicar al Jefe de la dependencia, de donde se presume fueron sustraídos los bienes que serán retenidos. Igual que en el caso anterior, se elaborará un acta donde consten todos los datos del procedimiento, identificación completa de las personas y del objeto(s). El acta se firmará por los funcionarios actuantes, el funcionario involucrado y su superior; si el involucrado se negase a firmar, se dará informe a las autoridades competentes, sobre lo actuado, para que se tomen las medidas del caso.

3.5.9.3 Situación 3: Si quien porta los objetos no es funcionario de la Universidad, pero se demuestra que aquellos son propiedad de la Institución, se procederá de igual manera que en el caso anterior; de ser necesario, se llamará al Jefe de la oficina o área de dónde fueron extraídos los objetos y conjuntamente con el Servicio de Vigilancia se dará aviso a las autoridades universitarias competentes para que se interponga la denuncia penal que corresponda.

En todos los casos de denuncia, la misma deberá ser hecha por autoridad de la institución o persona designada para esos fines.

3.5.10 CONTROL DE SALIDA-INGRESO DE BIENES Y ELEMENTOS


3.5.10.1 Bienes de propiedad de la Universidad

El retiro de bienes de propiedad de la Universidad se ajustará al procedimiento "Control De Salida-Ingreso de bienes y elementos de los predios de la Universidad", del proceso: Administración de Bienes Muebles y Elementos, Macro proceso gestión de Infraestructura.

Quien vaya a retirar algún elemento o equipo de propiedad de la institución, solicitará la autorización, según la dependencia responsable del equipo, y diligenciará el Formato Control Salida-Ingreso de Bienes y elementos de los Predios de la Universidad. También deberá obtener el visto bueno de la Sección de Almacén.

Acto seguido se obtendrá la firma del Jefe de la División de Servicios Administrativos o, en su defecto, de quien él haya delegado. El formato se entregará en la portería correspondiente, al momento de salir.

El vigilante comparará las firmas del formato, con las firmas allí registradas como autorizadas y, si están de conformidad, permitirá la salida del bien.

 Universidad del Tolima	PROCESO GESTIÓN LOGÍSTICA MANUAL DEL GUARDA DE SEGURIDAD DE LA UNIVERSIDAD DEL TOLIMA	Página: 24 de 28
		Código:GL-P02-M01
		Versión: 03
		Fecha Aprobación: 22-05-2017

Ningún vigilante podrá permitir la salida de elementos sin el respaldado del formato que será único para todas las dependencias.

3.5.10.2 Bienes de propiedad de terceros

Cuando una persona desee ingresar a la Universidad con elementos o equipos de su propiedad, el vigilante de portería diligenciará el formato “Control Ingreso-Salida de bienes y elementos propiedad del usuario”.

Cuando el usuario retire el elemento o equipo, el vigilante deberá comparar los datos con los del original y anotará los datos de fecha de retiro, hora, nombre del vigilante de turno y firma.

Si al momento del ingreso no se diligenció el formato Control Ingreso-Salida de bienes y Elementos Propiedad del Usuario”; el usuario se dirigirá al Departamento de Vigilancia y Seguridad para comprobar con la persona competente de la Sección de Almacén, que el elemento no pertenece a la Universidad; se verificará su procedencia y se definirá si se autoriza o no, su salida.

3.5.11 OBJETOS EXTRAVIADOS - PROCEDIMIENTO

3.5.11.1 PASO 1: Al hallar objetos extraviados por parte de los vigilantes o de terceros, se marcarán con un número para su identificación posterior, se procurará contar con un testigo, en caso de suponer la existencia de valores. Se radicará en un libro el número adjudicado, la fecha y el lugar del hallazgo y los datos personales de las personas actuantes (Vigilante y testigo) Luego se guardará en un lugar destinado para tal fin.

3.5.11.2 PASO 2: Para la entrega de cualquier objeto extraviado que se pretenda reclamar, el usuario deberá demostrar la propiedad o tenencia de buena fe. (Factura, descripción clara, características físicas o técnicas, testigos, etc.), deberá identificarse, y sus datos quedarán registrados en el libro junto con el número del objeto entregado, fecha, hora, y nombre del funcionario que realizó el procedimiento.


3.5.11.3 PASO 3: transcurridos 90 días sin que el (los) objeto(s) sea(n) reclamado(s), el servicio de vigilancia dará aviso a las autoridades, para que determinen el destino de los bienes.

3.5.11.4 PASO 4: En caso de documentos encontrados se guardarán en el Servicio de Vigilancia y/o bajo su supervisión y pasados los 20 días sin ser reclamados se enviarán a la Seccional Policial más cercana.

3.5.12 CONTROL DE ACCESOS Y ESPACIOS

En horario nocturno feriados y fines de semana se restringirá el acceso según la reglamentación existente para el ingreso y permanencia en el campus universitario.

3.5.12.1 Situación 1: Los vigilantes serán los únicos encargados de la apertura y cierre según los horarios establecidos. En caso que las autoridades universitarias aprueben el ingreso de determinadas personas en este horario, el vigilante controlará permanencia, identidad de las mismas y limitará el acceso.

 Universidad del Tolima	PROCESO GESTIÓN LOGÍSTICA MANUAL DEL GUARDA DE SEGURIDAD DE LA UNIVERSIDAD DEL TOLIMA	Página: 25 de 28
		Código:GL-P02-M01
		Versión: 03
		Fecha Aprobación: 22-05-2017

3.5.12.2 Situación 2: En los casos que el ingreso sea limitado, el servicio de vigilancia tendrá controlará el ingreso y salida de personas.

Cuando deban ingresar personas en horarios nocturnos no autorizados, o en domingos y festivos, deberán tener autorización escrita de la División de servicios administrativos, explicitando el motivo del ingreso y con plena identificación. En tales casos, se informará al servicio de vigilancia con mínimo 24 horas de anticipación.

3.5.12.3 Situación 3: En casos imprevistos, permitir ingreso será potestativo del vigilante de turno, previa consulta con los jefes. De no ser posible ubicar al jefe, el Vigilante decidirá si permite el acceso, dejando constancia escrita del hecho.

3.5.13 CUSTODIA, ENTREGA Y RECEPCIÓN DE LLAVES

Sin excepción, el personal de vigilancia será responsable de las llaves de las aulas, salas especiales y auditorios de la Institución.

En caso de áreas restringidas, las llaves deberán encontrarse en sobre cerrado y firmado por el funcionario del área o quien esté autorizado.

3.5.1.4 PROCEDIMIENTO DE RONDAS

Los funcionarios de vigilancia efectuarán recorridos periódicos, según capacidad y planificación del Servicio, por los sectores asignados y dentro de los límites del campus.

Si detectan alguna irregularidad, dependiendo de cada caso, deberán comunicar, telefónicamente, al Jefe, Intendente, Director o Decano y dejar constancia en el cuaderno de novedades.


3.5.15 PROCEDIMIENTO ANTE ILICITOS DENTRO DE LA UNIVERSIDAD (HURTOS, ROBOS, RAPIÑAS, ATRACOS, ETC)

3.5.15.1 DESCRIPCIÓN

El vigilante de la Universidad, como funcionario público, tiene el deber de denunciar cualquier delito del cual sea testigo, en su área de trabajo. La omisión de denunciar lo hará acreedor a las correspondientes sanciones disciplinarias, sin perjuicio de las sanciones penales a que hubiere lugar. Si un vigilante observare situaciones que pudieren dar lugar a ilícito, deberá, según el caso, comunicar a otros vigilantes y/o a su superior, con la finalidad de determinar los pasos a seguir.

En caso de encontrar a una o más personas cometiendo un delito, el vigilante dará aviso inmediato, por cualquier medio a otro vigilante y/o a un superior obtener apoyo y testificar, sin exponerse a riesgos innecesarios. Una vez tenga el apoyo requerido, evaluará la situación para su abordaje, tratando de evitar riesgos a terceros.

El vigilante podrá detener a cualquier persona que se encuentre, dentro del recinto universitario en alguna de las situaciones siguientes:

 Universidad del Tolima	PROCESO GESTIÓN LOGÍSTICA MANUAL DEL GUARDA DE SEGURIDAD DE LA UNIVERSIDAD DEL TOLIMA	Página: 26 de 28
		Código:GL-P02-M01
		Versión: 03
		Fecha Aprobación: 22-05-2017

- a) Cometiéndolo o intentando cometer un delito,
- b) Al que se fugare, estando legalmente detenido

Se entiende por delito flagrante:

- a) Cuando se sorprende a una persona en el acto mismo de cometerlo.
- b) Cuando, inmediatamente después de la comisión del delito, la persona está huyendo, ocultándose o en situación que haga presumir su participación; también cuando fuere identificada por la persona ofendida o damnificada o por testigos presenciales.
- b) Cuando, inmediatamente a la comisión del delito, se encuentre a una persona con efectos u objetos procedentes del mismo, con las armas o instrumentos utilizados para cometerlo o presentando rastros o señales que hagan presumir su participación en un delito.

Cuando se detengan personas en las circunstancias antes referenciadas, éstas deberán ser entregadas de inmediato a la autoridad policial o judicial competente, comunicando lo sucedido al jefe inmediato, quien a su vez, deberá informar inmediatamente, al Vicerrector Administrativo.

En todos los casos el vigilante deberá realizar un informe escrito, detallando en forma clara y precisa los hechos; en el caso de existir testigos presenciales, se deberán anotar los datos completos de los mismos.

En caso de existir efectos u objetos vinculados al ilícito, éstos deberán entregarse lo más pronto posible al Jefe inmediato, quien a su vez producirá la comunicación pertinente a la autoridad competente, para que adopte las medidas que correspondan conforme al Derecho.


Si un vigilante recibe la denuncia de un ilícito cometido dentro de Universidad, y no le es posible identificar al autor del mismo, deberá proceder de la forma siguiente:

Consignar por escrito los datos personales del denunciante y pedirle un relato detallado del hecho, consignando de la manera más precisa posible, según lo que exprese el denunciante. Ejemplo: Tipo de ilícito, lugar, fecha y hora precisa, personas involucradas, etc. Si hubieren otros testigos, consignar los datos completos de los mismos. El documento resultante se firmará por quien recibe la denuncia, procurando que también sea firmado por el denunciante. Asimismo colaborará con el denunciante para realizar la denuncia correspondiente ante las autoridades competentes.

En todo caso, el vigilante deberá escribir, en el menor tiempo posible, un informe para su superior jerárquico inmediato, quien a su vez lo comunicará al Vicerrector Administrativo.

3.5.16 PROCEDIMIENTOS PARA LA PREVENCIÓN DE INGRESO, CONSUMO Y COMERCIALIZACIÓN DE BEBIDAS ALCOHÓLICAS Y ESTUPEFACIENTES

3.516.1 SITUACIÓN 1: Ingreso y/o consumo

 Universidad del Tolima	PROCESO GESTIÓN LOGÍSTICA MANUAL DEL GUARDA DE SEGURIDAD DE LA UNIVERSIDAD DEL TOLIMA	Página: 27 de 28
		Código:GL-P02-M01
		Versión: 03
		Fecha Aprobación: 22-05-2017

Está prohibido tanto el ingreso como el consumo de alcohol o estupefacientes al campus universitario. Si un vigilante se entera por sí mismo, o por un tercero del ingreso o consumo de alcohol o estupefacientes, deberá abordar a la persona o personas, para informarles de las disposiciones vigentes y retirarlos de la Institución, solicitando apoyo de ser necesario e informar los hechos a su superior inmediato. De igual modo, si el Vigilante advierte que, dentro de la Institución, una persona se encuentra visiblemente bajo los efectos del alcohol o estupefacientes, solicitará su retiro del campus. Si el estado de la persona no lo permite, el vigilante solicitará el apoyo de la brigada de emergencia, para su asistencia y traslado.

Las excepciones a esta norma, solamente podrán ser establecidas por las autoridades ante situaciones particulares.

3.5.16.2 SITUACIÓN 2: Comercialización

La comercialización de estupefacientes está prohibida y es un delito, más aun tratándose de centros educativos. Si un vigilante se percata de la comercialización de estupefacientes en los predios de la Universidad, procederá de acuerdo a lo indicado en el acápite anterior.

3.5.17 PROCEDIMIENTO A EMPLEAR ANTE CONDUCTAS HOSTILES

3.5.17.1 Situación 1: Si el Vigilante se enfrenta a conductas hostiles por parte de las personas que ingresan a la institución, deberá reconocer la irritación de las personas y hacerles notar que las comprende; escuchar cuidadosamente antes de responder, dejarles expresar su irritación; mantener el tono de voz calmado y bajar el volumen. Si es posible invitar amablemente a la persona o personas a un área donde no interrumpa la actividad normal; empatizar con ellas hasta lograr reducir su hostilidad. Una vez que haya pasado la intensidad del incidente, el vigilante le pedirá que en otra ocasión se conduzca de otro modo. Un adecuado manejo de situaciones conflictivas supone identificar el punto crítico para intervenir y ayudar a la persona que está “fuera de sí”, a volver a un estado emocional “razonable”.


3.5.17.2 Situación 2: Ante personas alteradas, el vigilante tratará siempre de controlarlas mediante el diálogo, evitando riesgo físico o daños materiales y aislando la zona del resto de los usuarios, siguiendo las pautas de comportamiento indicadas para la situación 1 de este mismo procedimiento.

En estos casos, es conveniente y necesario contar con la ayuda de otros funcionarios de Vigilancia como apoyo y testigos de los hechos. De ser necesario se dará aviso a la brigada de Emergencias, para asistencia de la persona alterada.

Si el vigilante percibe que no puede afrontar la situación, deberá pedir directamente ayuda a otra persona o funcionario. En el caso que la situación se desborde, por agresividad o algún hecho de violencia, se dará aviso a las autoridades (Jefes, Jefe de División o Decano), quienes evaluarán la necesidad de apoyo por parte de la Fuerza Pública.

El personal de vigilancia no podrá usar la fuerza física como método de procedimiento, salvo en legítima defensa o para preservar los bienes de la Institución.

La definición de la legítima defensa es la siguiente:

 Universidad del Tolima	PROCESO GESTIÓN LOGÍSTICA MANUAL DEL GUARDA DE SEGURIDAD DE LA UNIVERSIDAD DEL TOLIMA	Página: 28 de 28
		Código:GL-P02-M01
		Versión: 03
		Fecha Aprobación: 22-05-2017

Agresión ilegítima: es aquella que es contraria a la ley, no autorizada por el derecho.

Necesidad racional del medio empleado para defenderse: debe existir una necesidad racional del medio empleado para repeler la agresión o impedir el daño.

Falta de provocación suficiente: Quien se defiende de la ilegítima agresión, no debe haber dado causa a ella provocando al agresor con actos o palabras que hubieran estimulado su conducta.

3.5.18 PROCEDIMIENTO ANTE ACTUACIONES POLICIALES QUE SUPONGA EL ALLANAMIENTO O REGISTRO DE ALGÚN SERVICIO DENTRO DE LA UNIVERSIDAD.

3.5.18.1 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO:

En todo proceso de allanamiento o registro de un servicio perteneciente a la Universidad por parte de las autoridades policiales, el personal de vigilancia deberá requerirles que se identifiquen debidamente, mediante la exhibición de la documentación que acredite su calidad.

El vigilante sólo permitirá el ingreso del cuerpo policial si se cumple previamente las siguientes exigencias:

- a) Que exista una orden escrita de la autoridad competente, la que deberá ser exhibida al funcionario de vigilancia;
- b) Cuando se constate la existencia de la orden judicial de allanamiento, el vigilante dará aviso a la autoridad universitaria del Servicio (Rector, Vicerrector, Decano, Director, Jefe División, según corresponda). De este aviso, sólo se prescindirá si en la orden judicial que se le exhiba, consta expresamente la orden del Juez, de no realizarse comunicación alguna, a efectos de una mejor eficacia de la diligencia.