

**NATIONAL
SECURITY**

**Cartilla de vigilancia
y seguridad privada**



**National
Security LTDA**



1. Información sobre la empresa

National Security LTDA es una empresa comprometida con ofrecer soluciones de seguridad innovadoras y personalizadas. Desde su fundación, su enfoque ha sido la excelencia operativa, la capacitación constante del personal y la implementación de tecnologías avanzadas para garantizar la satisfacción de sus clientes.

Trabajamos como aliado de su organización con personal profesional y comprometido, especializado en todas las áreas de la seguridad y alta capacidad logística que nos permite soportar la operación a nivel nacional.



Nuestro compromiso, es seguridad

**NATIONAL
SECURITY**

2. Introducción

NATIONAL SECURITY

2.1 ¿Qué es la seguridad?

La seguridad es el estado de bienestar y protección que se logra mediante la implementación de estrategias, normas y procedimientos que minimizan riesgos para personas, bienes y la comunidad. En el ámbito privado, incluye la protección de activos, información y recursos de una organización o individuo, actuando como un complemento a las fuerzas del orden público.

2.2 Clases de seguridad:

- Seguridad Residencial. 
- Seguridad Recreativa. 
- Seguridad Bancaria. 
- Seguridad Hotelera. 
- Seguridad Comercial e Industrial. 
- Seguridad Hospitalaria. 
- Seguridad Aeroportuaria. 
- Seguridad Educativa. 
- Seguridad Estatal. 

3. Leyes y decretos en Colombia:



1. Ley 356 de 1994:

Establece los parámetros para la formación, habilitación y operación de servicios de vigilancia privada en el país y regula las empresas de seguridad, equipos y personal autorizado.

2. Ley 2535 de 1993:

Define las condiciones para la tenencia y porte de armas, su clasificación y control en el ámbito privado.

3. Decreto 3222 de 2002:

Fortalece la colaboración entre las empresas de seguridad privada y las fuerzas del orden público a través de la red de apoyo y solidaridad ciudadana.

4. Resolución 2946 de 2010:

Reglamenta el uso de tecnología en la vigilancia, como cámaras y sistemas de monitoreo.

4. Prestación del Servicio de la seguridad privada

4.1 Objetivos:

Proteger la integridad de las personas:

Garantizar la seguridad física y emocional de los clientes, empleados y visitantes.

Salvaguardar bienes materiales:

Evitar pérdidas, daños o robos de propiedades e infraestructura mediante la vigilancia activa y la implementación de medidas preventivas.

Prevenir riesgos y amenazas:

Identificar y mitigar vulnerabilidades que puedan poner en peligro a las personas o bienes, incluyendo intrusiones, sabotajes y otros incidentes.

Apoyar a autoridades competentes:

Colaborar con las fuerzas públicas de seguridad, proporcionando información y asistencia en situaciones de emergencia o investigación.

Garantizar la continuidad operativa:

Proveer un entorno seguro que permita a las organizaciones y comunidades desarrollar sus actividades diarias sin interrupciones.

Promover un ambiente seguro:

Crear una percepción de tranquilidad y confianza entre los usuarios y la comunidad, fomentando un entorno seguro para todos.

Cumplir con la normativa legal:

Actuar en estricto apego a las leyes y regulaciones que rigen la seguridad privada, respetando los derechos humanos y evitando el uso indebido de la fuerza.

Proporcionar respuesta inmediata a emergencias:

Actuar con rapidez y eficacia ante situaciones críticas, como incendios, accidentes, desastres naturales o actos delictivos.

Implementar tecnología en seguridad:

Integrar herramientas tecnológicas, como sistemas de videovigilancia, controles de acceso y alarmas, para fortalecer la protección.

Capacitar al personal en protocolos de seguridad:

Asegurar que los vigilantes estén entrenados en procedimientos operativos, manejo de equipos, atención al cliente y primeros auxilios para desempeñar su labor efectiva.

Proteger la información y los activos intangibles:

Garantizar la confidencialidad de datos sensibles de las empresas o personas bajo custodia, evitando fugas de información.

Generar confianza y satisfacción en el cliente:

Brindar un servicio profesional y personalizado que cumpla con las expectativas de los contratantes, fortaleciendo la reputación.

5. Funciones del Vigilante:

NATIONAL
SECURITY



5.1 Responsabilidades del Vigilante:

5.1.1 Recepción y entrega del puesto de trabajo:

- ✓ La entrega y recepción del puesto de trabajo deben realizarse al menos 15 minutos antes del inicio del turno.
- ✓ Durante este proceso, es obligatorio realizar un recorrido general por las instalaciones para verificar el estado de puertas, vehículos, depósitos, áreas comunes y correspondencia. Se debe comprobar la presencia de todos los elementos del puesto y revisar el libro de minutas, asegurando que esté correctamente diligenciado.
- ✓ En caso de que el relevo no se presente, se debe notificar de inmediato a la empresa y permanecer en el puesto hasta la llegada del reemplazo debidamente autorizado.
- ✓ Bajo ninguna circunstancia se debe abandonar el puesto de trabajo.



5.1.2 Control de accesos:

El vigilante deberá realizar los controles de acceso conforme a lo estipulado en el presente manual y de acuerdo con las directrices establecidas por la empresa de vigilancia y seguridad privada.

**NATIONAL
SECURITY**

5.1.3 Áreas de control en el sector residencial:

El personal de vigilancia tendrá a su cargo la custodia y supervisión de las siguientes áreas:

- **Portería:** Control de entrada y salida de residentes, visitantes y vehículos.
- **Oficina de administración:** Protección de equipos de oficina y asistencia al personal administrativo.
- **Áreas de mantenimiento:** Supervisión de motobombas, shut de basura, planta eléctrica y cuarto de herramientas.
- **Áreas sociales y recreativas:** Vigilancia de espacios destinados a actividades comunitarias.
- Parqueaderos internos y externos, depósitos, terrazas, ascensores y escaleras, perímetro de la zona residencial y otras áreas especificadas en el contrato de trabajo.



5.2 Deberes del vigilante:

**NATIONAL
SECURITY**

4.2.1 Responsabilidades:

Respetar los derechos fundamentales y las libertades de la comunidad, evitando realizar acciones que sean exclusivas de la fuerza pública.

Contribuir a la prevención del delito mediante la reducción de oportunidades para actividades delictivas y la disuasión de posibles infractores en colaboración con las autoridades competentes.

Cumplir con las normas legales, los procedimientos establecidos y las directrices de la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada.

Mantener una actitud de alerta ante la posible comisión de actos delictivos en las cercanías del área asignada, notificando de inmediato a las autoridades para evitar o minimizar cualquier riesgo.

Informar a las autoridades sobre cualquier hecho punible del que tenga conocimiento y colaborar con las investigaciones pertinentes.

Brindar apoyo a las autoridades cuando sea requerido para atender emergencias o situaciones de calamidad pública.

Cumplir con las demás obligaciones establecidas en la normatividad vigente.



5.3 Que no debe hacer un Vigilante

El personal de vigilancia y seguridad privada tiene prohibido:

- Consumir alcohol o sustancias psicoactivas durante el ejercicio de sus funciones.
- Realizar cualquier acción que pueda comprometer la confianza depositada por los usuarios en el servicio de vigilancia.
- Desempeñar actividades ajenas a su función de seguridad, tales como:
 - Transporte de paquetes o pertenencias de los residentes.
 - Labores de jardinería.
 - Tareas de limpieza en las áreas comunes.
 - Trabajos de mantenimiento.
- Ingresar a los apartamentos de los residentes sin su debida autorización



6. Estructura jerárquica en seguridad privada

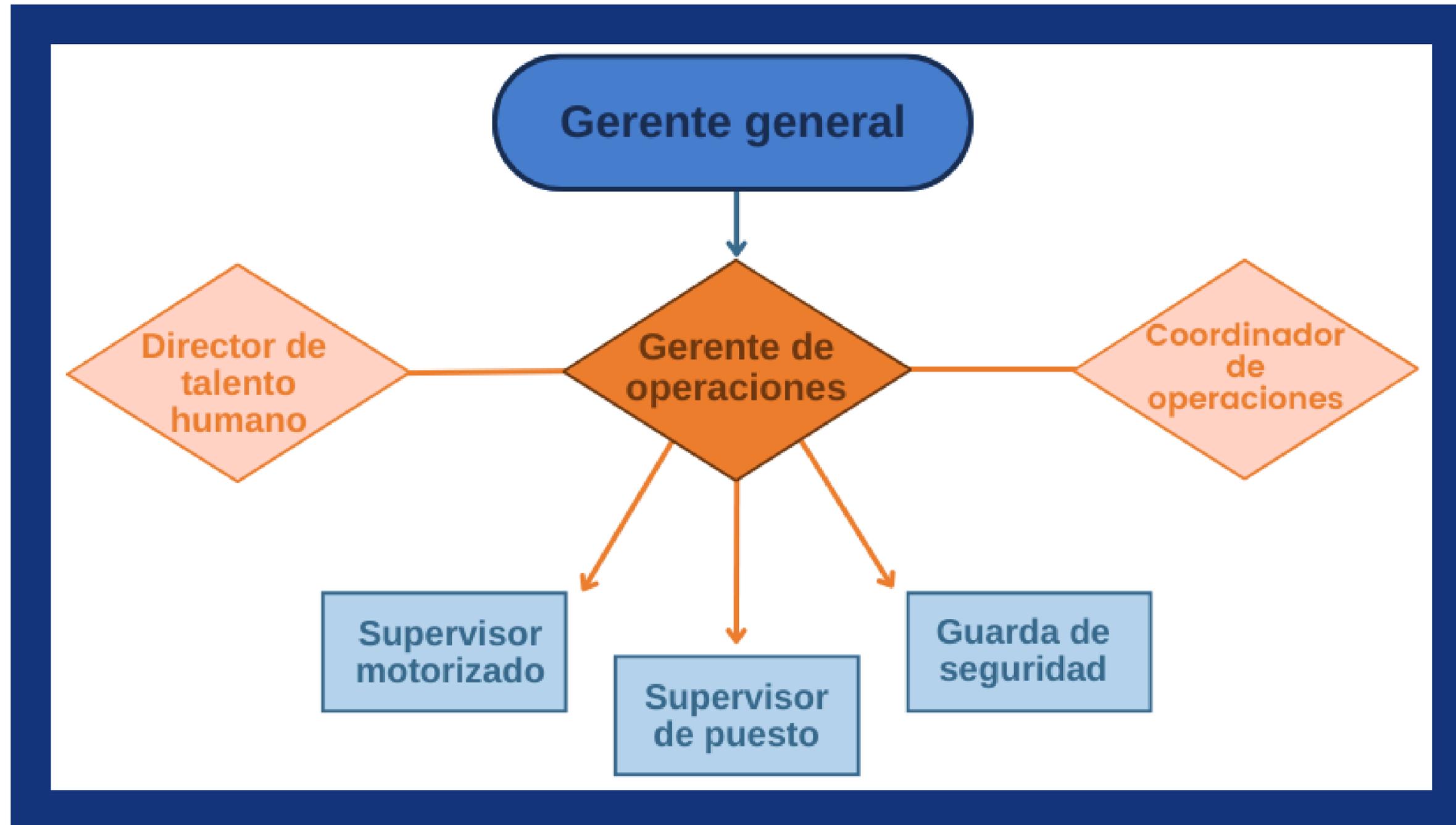
La jerarquía en una empresa de seguridad privada no solo define la organización y distribución de funciones, sino que también fortalece el trabajo en equipo y la confianza del cliente en el servicio. Además, garantiza que, tanto en operaciones diarias como en situaciones de emergencia, cada integrante del equipo sepa exactamente cómo actuar y a quién reportar.

Más que una simple estructura operativa, la jerarquía es un pilar fundamental para asegurar un desempeño eficiente, disciplinado y profesional. Comprender y respetar esta organización es clave para que cada miembro desempeñe su rol de manera efectiva y coherente en cualquier circunstancia. Por ello, a continuación, se presenta el siguiente gráfico jerárquico.

**NATIONAL
SECURITY**



6.1 Diagrama de la estructura jerárquica en seguridad privada



7. Elementos del Puesto de Vigilancia

Los elementos mínimos que deben permanecer en un puesto de vigilancia y seguridad Privada del sector residencial son:

• Libro de control o de minuta.



• Botiquín de primeros auxilios.



• Extinguidores.



• Linterna.



• Medio de comunicación (radio, Avantel, celular, otros).



• Armamento (si aplica).



• Protocolo de seguridad de vigilancia y residencial.



• Listado de residentes.



• Listados de vehículos de residentes.



• Listado de teléfonos de emergencia.



• Monitoreo de circuito cerrado de televisión (si aplica.)



• Otros que coadyuven al control y mejora del servicio de vigilancia.



7.1 Minuta de Vigilancia: Definición, Elementos y Reglas

La minuta es un registro oficial utilizado por los vigilantes para documentar eventos, novedades y consignas durante su turno. Su función es garantizar la trazabilidad de las operaciones y puede servir como evidencia en investigaciones.

1. Elementos esenciales de la minuta:

Debe incluir la identificación del vigilante con su nombre y número de identificación, la fecha y los horarios de inicio y fin del turno. Además, se debe registrar el ingreso y salida de personas, vehículos y bienes, así como las novedades detectadas en las rondas, como anomalías o incidentes. También es importante consignar las condiciones de los equipos entregados y recibidos, junto con cualquier observación o instrucción especial del superior inmediato.

2. Elementos esenciales de la minuta:

Este documento recopila diariamente información clave sobre el lugar de trabajo, incluyendo:

- Movimiento de personas e inventario de vehículos en el parqueadero.
- Objetos encontrados o reportados como perdidos y elementos provistos al puesto de vigilancia (botiquín, linternas, armamento, etc.).
- Órdenes impartidas antes del inicio del servicio, novedades, incidentes y registros de visitas de supervisores o autoridades.
- Consignas de prevención de la empresa, registro de trabajadores de mantenimiento y vigilantes con sus respectivas novedades.





7.2 Relevos de Vigilancia:

El relevo es el proceso mediante el cual un vigilante entrega su turno a otro, garantizando la continuidad del servicio sin interrupciones. Para un relevo adecuado, el vigilante entrante debe llegar 20 minutos antes, asegurarse de que su uniforme esté en buenas condiciones y revisar el estado del equipo asignado. Además, debe leer la minuta anterior, registrar cualquier novedad y realizar un recorrido de inspección junto con el vigilante saliente. Finalmente, ambos deben firmar la minuta para formalizar el relevo. Es fundamental mantener una comunicación respetuosa y profesional, así como reportar de inmediato cualquier irregularidad al supervisor.

7.3 Equipos de Comunicación:



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



MEDIOS DE COMUNICACIÓN EN VIGILANCIA

1. Antena.
2. Selector de canal.
3. Encendido/volumen.
4. PPT (Push to talk) pulsador para hablar.
5. Micrófono.
6. Conector de accesorios.
7. Botones programables.

ESTE ES UN MEDIO DE COMUNICACIÓN
QUE DA LA SOLUCION PARA ENTIDADES
PÚBLICAS Y PRIVADAS.



7.4 Armamento y principios relacionados

7.4.1 ¿QUE ES EL USO DE LA LEGITIMA DEFENSA?

El uso de la legítima defensa está consagrado como un derecho en nuestra constitución política, debe ser proporcional a la agresión, es decir, que si se van a agredir con un cuchillo, machete o varilla, no debe sacar el arma de fuego, debe defenderse con el basto de mando, pero si la disparan puede utilizar la suya.

7.4.2 DECALAGO DE SEGURIDAD CON LAS ARMAS DE FUEGO:

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

**NATIONAL
SECURITY**

7.4.3 PRINCIPIOS BASICOS DE TIRO:

1. correcta preparación psicológica y mental.
2. Correcta posición y empuñadura.
3. Correcta alineación de miras.
4. Control de respiración.
5. Correcta acción del dedo sobre el disparador.



7.4.4 Armamento utilizado

A) Revolver:



El revolver es un arma de fuego que se caracteriza por llevar la munición al tambor o cilindro las ventajas que tienen este tipo de arma es facilidad de uso, la posibilidad de emplear una munición más potente, una mayor precisión, no suelen atascarse, no posee un botón para extraer el cargador lo cual hace imposible que el arma se descargue de manera accidental.

Su munición varía con un calibre de 22, 32, 38. (Esta arma está reglamentada para los vigilantes de seguridad).

B) Pistola:



Una pistola es un arma de fuego de corto alcance diseñada para ser utilizada con una sola mano. Generalmente, cuenta con un cañón corto, un mecanismo de disparo que puede ser semiautomático o de acción simple/doble, y un cargador que almacena la munición.

Su estructura incluye una empuñadura ergonómica, un gatillo, un seguro de seguridad y un alza y punto de mira para mejorar la precisión del disparo.

En el ámbito de la seguridad privada, la pistola es una herramienta fundamental para la protección de personas y bienes, permitiendo a los vigilantes reaccionar ante situaciones de riesgo y garantizar un entorno más seguro, siempre bajo estrictos protocolos de uso y normativas legales.

C) Escopeta:



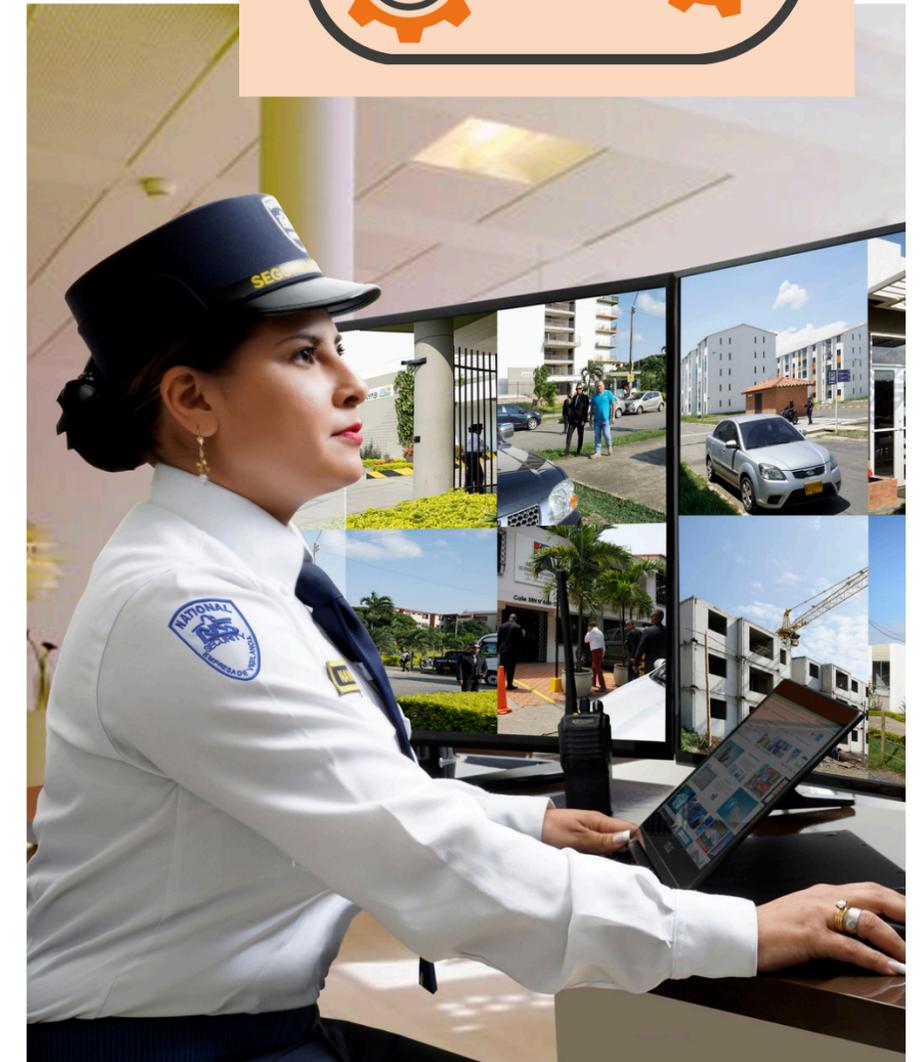
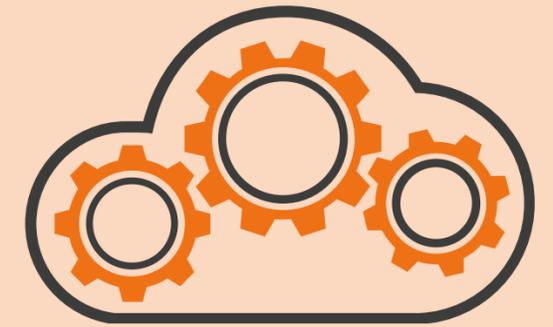
Una escopeta es un arma de fuego de largo alcance diseñada para disparar cartuchos con perdigones o proyectiles únicos, conocida por su gran poder de impacto y versatilidad. Generalmente, posee un cañón largo y liso, un mecanismo de disparo que puede ser de acción manual (como las de corredera o de cerrojo) o semiautomático, y una culata que brinda estabilidad.

Su estructura incluye un guardamonte, un gatillo, un seguro de seguridad y, en algunos modelos, miras para mejorar la precisión. En el ámbito de la seguridad privada, la escopeta es utilizada para la protección de instalaciones estratégicas y el control de situaciones de alto riesgo, ya que su alcance y potencia disuasoria la convierten en una herramienta eficaz para reforzar la seguridad en determinados entornos.

7.5 Software:

En el software se debe relacionar diariamente todo lo que ocurre en el lugar de trabajo, tales como:

- Ingreso y salida de personas, tipo residentes, visitantes, contratistas y todos aquellos que ingresen al Copropiedad.
- Notificación de las órdenes que se impartan con anterioridad a la toma del servicio.
- Novedades ocurridas durante el turno servicio de vigilancia.
- Anotaciones de los incidentes presentados en el conjunto residencial.
- Registros de las visitas de los supervisores.
- Consignas de prevención y recomendaciones de seguridad.
- Registro con nombres y hora de los trabajadores de mantenimiento que ingresan



Nuestro compromiso, es seguridad

**NATIONAL
SECURITY**

7.6 Artículos de Protección y su Uso

NATIONAL
SECURITY

Extintores de Incendios:

Los extintores son dispositivos portátiles destinados a combatir fuegos incipientes antes de que se conviertan en incendios mayores.

1. Clasificación según el tipo de fuego:

- Clase A: Fuegos provocados por materiales sólidos, madera, papel o plásticos.
- Clase B: Fuegos causados por líquidos inflamables como gasolina, aceites o alcoholes.
- Clase C: Fuegos generados por equipos eléctricos energizados.
- Clase D: Fuegos originados por metales combustibles como magnesio o sodio.

Procedimiento de uso del extintor: 1. Tire del pasador de seguridad, 2. Apunte la boquilla hacia la base del fuego, 3. Presione la palanca para liberar el agente extintor y 4. Realice movimientos de barrido mientras combate el fuego.

TIPOS DE FUEGO		
		Madera, papel, cartón, tela, plástico etc.
		Pintura, gasolina, petróleo, etc.
		Equipos o instalaciones eléctricas.
		Sodio, potasio, magnesio, aluminio, titanio, etc.

8. Cualidades que debe tener un vigilante



SERVICIO Y ATENCION AL CLIENTE:

El servicio al cliente es toda estrategia, actividad y proceso orientado a satisfacer a las necesidades de los usuarios de un producto o servicio, además está relacionado directamente con suplir las necesidades de los consumidores y ayudarlos a resolver problemas y dilemas. Todo esto abarca factores y aspectos que van más allá de un buen servicio.



CARACTERISTICAS INTERPERSONALES QUE DEBE TENER EL VIGILANTE:

- 1.El deseo de hacer bien las actividades.
- 2.El respeto a la integridad física, a la persona, a la individualidad moral, a la propiedad, a la verdad.
- 3.Adaptar patrones de comportamiento y debe integrarlos a su personalidad.
- 4.Debe de tener empatía y aceptación.
- 5.Ser amable, accesible, veraz, profesional.
- 6.Ser servicial y cordial, demostrar interés por la información que se le están brindando.